

Zukunft Call Center

Mensch oder Maschine?

Machen Sie Ihr Call Center Fit4Future:

- So gelingt die Digitalisierung im Kundenservice
- Digitale Highlights in der Customer Journey setzen
- Change Management: Mitarbeiter auf tiefgreifende Veränderungen vorbereiten
- Binden Sie Talente nachhaltig und bieten Sie Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen
- Multi-Channel: Intelligente Vernetzung aller Kanäle
- Big Data: Analyse, Vernetzung und Zusammenführung von Daten
- KI, Chatbots, Speech-Analysis: Anwendungsgebiete und Praxiserfahrungen

Fachliche Leitung:



Karsten Geisler
KeyConsulting
Beratung, Coaching &
Training

Praxisvorträge:



Mike Ilgen
Stadtwerke Düsseldorf AG



Andreas Klug
Digitalverband Bitkom

Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Kundenservice im Angesicht des digitalen Darwinismus bei der Stadtwerke Düsseldorf AG
- ✓ Einfluss von Künstlicher Intelligenz auf die Service-Erlebnisse von morgen des Digitalverbands Bitkom

Exklusiv am:

20. und 21. Mai 2019 in Berlin

Kooperationspartner:

**CCV**
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/05-86986

Digitale Transformation und die Bedeutung für Ihr Call- und Customer Care Center



Ihr Seminarleiter:

Karsten Geisler, Senior Consultant, **KeyConsulting Beratung, Coaching & Training**, Osnabrück



Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.30 Uhr**

9.00 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

9.30 Digitale Transformation

- Top-Faktoren für eine erfolgreiche Digitalstrategie
- 365/7/24 im digitalen Kundendialog
- Standortbestimmung Digitalisierung – Buzzwords vs. Realität
- Mensch vs. Maschine – Kooperation oder Konfrontation
- Agilität und Disruption
- Strategien gegen die digitale Ungeduld
- Wie Sie mit der „Startup-Denke“ Ihre Silos auflösen
- Das „Labor-Prinzip“ – so gelingt die Digitalisierung

11.00 Kaffee- und Teepause

11.15 Mitarbeiterentwicklung 4.0

- Den Kampf um Talente gewinnen
- Agile und intelligente Teams entwickeln
- Arbeitgebermarke digital – was gehört dazu?
- Generation Y, Z – als Mitarbeiter und Kunde
- Zukunftsweisende Arbeitsplatz- und Zeitmodelle
- Aus- und Weiterbildung digital gedacht
- Chancen bieten – Anreizsysteme und Karriere

12.30 Business Lunch

13.45 Kundenservice im Angesicht des digitalen Darwinismus

- Wahl der richtigen ACD-Lösung mit Blick in die Zukunft
- Big Picture: Multi-Channel-Infrastruktur und Zusammenspiel in einer komplexen Umgebung
- Fallstricke der Digitalisierung – ganz oder gar nicht?
- Robotic Process Automation – „Robby“ als Stellschraube für Motivation und Effizienz
- „Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten!“ – Verbindlichkeit durch Sprachdialogsysteme und smarte Anwendungen



Mike Ilgen
Stadtwerke Düsseldorf AG,
Düsseldorf

15.15 Kaffee- und Teepause

15.30 Change Management

- Konsequenzen für Mitarbeiter, Führung und Organisation
- Mitarbeiter und Teams auf anhaltende und tiefgreifende Veränderungen vorbereiten
- Fehlerkultur oder was wir vom Silicon Valley lernen müssen

16.15 In Zukunft: Führung

- Die Herausforderungen der Führung im digitalen Zeitalter
- Vom Gegeneinander über das Miteinander zum Füreinander
- Erfolgsfaktoren für die langfristige Mitarbeiterbindung

17.30 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together **ca. 18.00 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 Teilnehmern.

Multichannel, Big Data, KI und Chatbots – bleiben Sie am Ball



Ihr Seminarleiter:
Karsten Geisler



9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter und Vorausschau auf den heutigen Tag

9.15 Big Data

- Nutzen und verwerten Sie schon alle Daten?
- Analyse, Vernetzung und Zusammenführung von Wissen, Kunden- und Kommunikationsdaten
- DSGVO Update – Top 3-Anforderungen
- Vorsprung durch Wissensvernetzung

10.00 Multichannel

- Die Entwicklung einer Opti-Channel-Strategie
- Kunden auf jedem Kanal mühelos abholen
- Intelligente Vernetzung aller Kanäle
- „Mobile first“ und die Auswirkungen auf die Customer Experience (CX)
- Digitalisierung und Service Automation

11.00 Kaffee- und Teepause

11.15 Service Automation

- Systeme und Trends
- KI, Chatbots und Co.
- Anwendungsgebiete von Bots und KI im Kundenservice
- Strategien für die Prozess-Automatisierung
- Wenn Bots mit Bots sprechen
- Digitale Sprachanalyse
- Starten, aber wie?

12.30 Business Lunch

13.45 Experten-Gespräch KI: Mensch oder Maschine? Mensch UND Maschine!

- Definitiverischer Rahmen von KI und Praxisbezug
- Der Einfluss von KI auf den Service-Arbeitsplatz von morgen
- Auswirkungen auf das Arbeitsumfeld
- Anwendungsfelder in der Praxis



Andreas Klug,
Vorsitzender des Arbeitskreises Artificial Intelligence, **Digitalverband Bitkom**, Berlin

15.00 Kaffee- und Teepause

15.15 Digitales Lernen

- eLearning und VR Learning
- Technologien und Inhalte
- Einsatzgebiete und Zielgruppen
- Virtuelle Universitäten

16.00 Die Zukunft des Service

- Customer Care im Wandel
- Strategien und Trends für einen kunden-zentrierten Dialog
- Automatisierung im Kundenservice zahlt sich aus
- Die richtigen KPIs für die Zukunft
- Der Artificial Coworker
- Das „Labor-Prinzip“ – Ableitungen für die Praxis

17.00 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre Fragen

Ende des Seminars **ca. 17.30 Uhr**

Bitte beachten Sie auch unser Seminar

Call Center mit Kennzahlen steuern

22. und 23. Mai 2019 in München

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**, Tel.: +49 6196 4722-800, E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Karsten Geisler

ist Experte für Call- und Communication-Center, Berater für Prozessoptimierung und Digitalstrategie sowie Trainer und Coach für Fach- und Führungskräfte. Seit 1989 sammelte er Erfahrung in führenden Direkt- und Telefonmarketing-Agenturen, als Key-Account-Manager, Leiter Gesamtkommunikation und Marketing sowie als Co-Founder eines Mikrofinanz-Institutes und Gründungsberater. Als Trainer und Coach bringt er hohe fachliche wie kommunikative Kompetenz und branchenübergreifende Erfahrungen aus Hunderten von Kundenprojekten, mehr als 250 Seminaren und Tausenden Stunden von Einzelcoachings ein.

Mike Ilgen

ist Business Analyst Robotics und Prozessautomatisierung im Customer Care Center der **Stadtwerke Düsseldorf AG**. Zu seinen Aufgabengebieten zählen u. a. die Sicherstellung der infrastrukturellen Gegebenheiten, die Weiterentwicklung von projektbegleitenden Datenbanken und das Erstellen von Robotic-Process-Automation-Workflows. Mike Ilgen ist Fachadministrator von diversen Systemen und hat Projekte zur Einführung eines WorkForce Managements, zur Beschaffung einer neuen ACD-Anlage und eines E-Mail-Response-Systems sowie zur Integration weiterer Kommunikationskanäle begleitet. Er startete seinen beruflichen Werdegang als ausgebildeter Energieelektroniker bei den Stadtwerken Düsseldorf AG und ist als Call Center-Gründungsmitglied Experte für die zukunftsorientierte Weiterentwicklung des Kundenservices.

Andreas Klug

gilt als Evangelist für den Digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Fachzeitschriften und in Blogs regelmäßig auseinandersetzt. Neben seiner Funktion als Marketing Vorstand der **ITyX AG** leitet er den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ im Digitalverband Bitkom und ist Mitbegründer der i-Service Initiative. Seine Leidenschaft gilt dem Einsatz von KI Software zur Automatisierung von Prozessen in Kundenservice und Verwaltung.

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.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Zum Seminarinhalt

Die **digitale Transformation** wird im Kundenservice keinen Stein auf dem anderen lassen. **Bots und künstliche Intelligenz** werden uns **disruptive Veränderungen** in der Art der Kundenkommunikation bescheren. Die Chancen sind riesig, die Risiken ebenso! Doch dieses Seminar schafft Überblick und Klarheit.

Wir bereiten Sie darauf vor, die Herausforderungen des digitalen Wandels in eine Strategie für Ihren Geschäftsbereich zu überführen. Sie erhalten einen umfassenden Überblick über **Technologien und Trends im Customer Care**. Zusätzlich gibt das Seminar Führungskräften Strategien für die **Personalentwicklung** im Spannungsfeld von **Mensch/Maschine-Kooperation** an die Hand.

Call Center-Update von A-Z

- Umsetzungsstrategien der **Digitalen Transformation**
- Mitarbeiter im **Change-Prozess** professionell begleiten
- Zukunftsfähige **Personalentwicklung** etablieren
- Modernes **Wissensmanagement** einführen
- Angemessene Einbindung von **Social Media**
- Intelligente Vernetzung **aller Kanäle**
- Anforderungen aus der **neuen DSGVO** kennen
- Anwendungsmöglichkeiten von **Bots und KI**
- Effizienzsteigerung mit **Speech-Analysis**

Ihr besonderes PLUS: Praxis aktuell

Profitieren Sie von den Praxisberichten zweier Experten des modernen Kundendialogs: Mike Ilgen von der Stadtwerke Düsseldorf AG berichtet vom Zusammenspiel der Multichannel-Systeme in einer komplexen Infrastruktur. Andreas Klug von der Bitkom behandelt in seinem Vortrag vor allem den Einfluss von KI auf die Serviceerlebnisse der Zukunft. Erfahren Sie, welche Vorbereitungen zu treffen sind, damit Ihr Call Center fit für die Zukunft ist.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Stefanie Wendt

Stefanie Wendt

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

■ 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, Kundendienst.**

Weiterhin angesprochen sind **Berater** und **Juristen** sowie alle, die sich mit dem Wandel im Kundenservice auseinandersetzen und über aktuelle Entwicklungen informiert sein möchten.

■ Termin und Veranstaltungsort

20. und 21. Mai 2019 in Berlin

05-86986

AMANO Grand Central Berlin
Heidestr. 62
10557 Berlin

Tel.: +49 30 400300-0

Fax: +49 30 400300-100

E-Mail: reservationsberlin@amanogroup.de

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.



CCW-Blog
News und Trends zu Call Center Themen!



Jetzt folgen!



www.ccw.eu/blog



www.twitter.com/callcenterworld

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/05-86986

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. (Germany)**

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 Dokumentation € 1.695,-. 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, an die oben genannte Adresse. 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 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



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