

# Digitaler Kundenservice

Automatisiert und Kundenzentriert: Serviceprozesse effizienter gestalten und (trotzdem) Kundenzufriedenheit steigern

- **Touchpoints orchestrieren:** Self Services und menschliche Beratung kanalübergreifend implementieren
- **Customer Analytics:** Touchpoints und Personas identifizieren und Bedarfe erfassen
- **Digitale Services:** Apps und Co.
- **Digitalisierung und Vertrieb:** Vertriebsfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern
- **Transformation des Kundenservices:** Digitale Agenda und Change Management sinnvoll einsetzen
- **Der Kunde im Fokus:** Was tun, damit der Kunde die digitalen Touchpoints nutzt?
- **Chatbots und KI:** Konkrete Anwendungsfälle

Ihr Expertenteam



Andreas Klug  
ITyX AG



Rainer Wilmers  
AC Süppmayer GmbH



Henning Ratjen  
comdirect – eine Marke  
der Commerzbank AG



Matias M. Musmacher  
O'Donovan Consulting AG

Begeisterte Teilnehmerstimme

“

**Sehr praxisnah, an den Bedürfnissen der Teilnehmer orientiert. Top und absolut weiterzuempfehlen.**

A. Zscherpe, Heilbronner Stimme GmbH & Co. KG

Präsenz  
oder online –  
Sie haben die  
Wahl!

Wählen Sie Ihren Termin

20. und 21. April 2023 in Frankfurt/M.

Online-Seminar am 22. und 23. Juni 2023

7. und 8. September 2023 in Düsseldorf

Online-Seminar am 27. und 28. November 2023



Melden Sie sich jetzt an! [www.managementcircle.de/M03545](http://www.managementcircle.de/M03545)

Note  
**1,7**120  
Teilnehmer

# Ihre Digitale Agenda: Vom Kunden her denken

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 Teilnehmenden
- Welches sind Ihre aktuellen Herausforderungen im Kundenservice?

10.30 Kaffee- und Teepause

## 11.00 Einführung in CX und Customer Journey Management

- Touchpoints: Digitalisierung ist mehr als die Einführung neuer Kanäle
- Digitalisierung als Chance: Vereinfachung und Kundenbindung
- Die vier Fähigkeiten zum aktiven Management der Kundenreisen
- Verbesserung der Customer Journey: Konkrete Ansätze zur Priorisierung und Umsetzung
- Praxisbeispiele & Übungen

12.30 Business Lunch

## 13.30 Digitalisierung und Vertrieb: Wie geht das zusammen?

- Kunde: Alles, überall und zu jeder Zeit?
- Kommunikation: Alle Kanäle für alle Kundensegmente?
- Technik: Time to Market oder integrierte Lösungen?
- Kundenansprache: Digital und persönlich?



Henning Ratjen  
Bereichsleiter,  
**comdirect - eine Marke der Commerzbank 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 Erfolgreiche Zielbildentwicklung

- Prozesseffizienz, Digitaler Arbeitsplatz und Kundenzentrierung
- Innovationstechniken
- Dokumentation von Strategien: Best Practices
- Transformation Management
- Das Customer Service Excellence Kit
- Location Based Services und das Geschäft
- Adapter zwischen Offline und Online

16.00 Kaffee- und Teepause

## 16.30 Vorbereitung der Service Organisation

- Warum nicht nur der Kunde Digitalisierung braucht
- Agile Service Organisation als Antwort auf die Herausforderungen
- Kleine und große Schritte: Konsequenzen für Mitarbeiter
- Anforderungen an Fähigkeiten der Zukunft

## 17.30 Tagesabschluss

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

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

Ihr Seminarleiter



Matias M. Musmacher  
Managing Partner,  
**O'Donovan Consulting AG**,  
Bad Homburg

### 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!

# Neue Kundenzentrierung: Neue Touchpoints erfolgreich zum Einsatz bringen

## 9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Überleitung zum zweiten Seminartag

## 9.15 Digitale Touchpoints orchestrieren

- Call, E-Mail, Bot & Messenger: Charakteristik und Wirkung im Kanal-Management
- Sind Bots die neuen Apps?
- Prozesse digitalisieren statt einfach nur elektrifizieren
- RPA vs. KI: Was Sie über kognitive Automation wissen müssen

## 10.30 Kaffee- und Teepause

## 11.00 Was Digitalisierung mit agiler Führung zu tun hat. Über den Umbau zu agiler Führung und Digitalisierung im Service Center

- Warum nicht nur der Kunde Digitalisierung braucht
- Weshalb nur agile Kundenserviceteams zukunftsfähig sind
- Was bei der Umsetzung von Omnikanal wichtig ist



Rainer Wilmers  
Geschäftsführer,  
**AC Süppmayer GmbH**,  
Saarbrücken



## 11.45 Der Kanal der Wahl: Erfahrungsaustausch & Übungen

- Wie sieht Ihre Touchpoint Strategie aus?
- WhatsApp mit meiner Bank?
- Chatbot bei der Schadenaufnahme?
- Vor- und Nachteile von Touchpoints in Abhängigkeit von Branche und Anwendungsfall
- Ask the Expert: Hier können Sie all Ihre Fragen rund um das Thema Touchpoint Management und kundenzentrierte Antragsstrecken diskutieren

## 12.30 Business Lunch

## 13.30 CX meets AI: Trends & Best Practices

- Multiexperience und die CX der Zukunft
- Denkmodell Conversational Business
- Die 3 „E’s in CX: Effektiv, Einfach, Emotional
- Kundenreisen optimieren: Marken, Personas, Touchpoints
- Praxisbeispiele und Übungen

## 14.30 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
- 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**

Ihr Seminarleiter



Andreas Klug  
AI Evangelist,  
**ITyX Gesellschaft für Systementwicklung und -beratung mbH**, Mülheim-Kärlich

## Auch als Inhouse-Training

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

**Malena Palinski**

Tel.: +49 6196 4722-932

malena.palinski@managementcircle.de

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/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 Arbeitsplätze in Service und Back Office modernisiert werden und die Mitarbeitenden optimal unterstützen?

Dieses Seminar ist eine unentbehrliche Orientierungshilfe für die erfolgreiche Digitale Transformation in servicenahen Unternehmensbereichen.

## Ihr Nutzen: 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

## Ihr doppeltes Praxis-Plus

- ✓ Hören Sie von der **comdirect – eine Marke der Commerzbank AG**, wie sie durch Digitalisierung und Automatisierung der Kundenprozesse Effizienzgewinne erwirtschaftet.
- ✓ Erfahren Sie von **AC Süppmayer GmbH**, was Digitalisierung mit agiler Führung zu tun hat.

## Ihr Expertenteam

**Andreas Klug** ist AI Evangelist beim KI-Spezialisten **ITyX AG** und gilt als Experte für den Digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Publikationen und seinem KI Podcast [www.ki-board.de](http://www.ki-board.de) regelmäßig auseinandersetzt. Er hat den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ in Europas größtem Digitalverband Bitkom gegründet und viele Jahre geleitet.

**Matias M. Musmacher** ist Vorstand der **O'Donovan Consulting AG** und auf die Lösung von Herausforderungen aus Service und Vertrieb spezialisiert. Gemeinsam mit seinem Team findet er die ideale Welle für den Kundenservice. Gemeint ist, Dynamik zu bringen, wo Flaute herrscht in Kundeninteraktionen; und Ruhe, wo schnelles Wachstum und extreme Dynamik Überhand nehmen. Einige Methoden auf dem Weg dahin: ausführliche Kundenanalysen (Fakten statt Bauchgefühl!), kompromisslose Ausrichtung des Geschäftsmodells an Kunden und dauerhafte Verankerung von Kundenzentrierung in den Prozessen und in den Köpfen der Organisation. Und als begeisterter Vater nervt er sein Umfeld gerne mit Geschichten über seine zwei Söhne.

**Henning Ratjen** leitet seit 2008 das Kundenmanagement der **comdirect – eine Marke der Commerzbank AG**, welches für eine vielfach ausgezeichnete Kundebetreuung steht: 24/7 Omnichannel, ganzheitlich fallabschließende Betreuung und hohe Beantwortungskompetenz in allen relevanten Bankthemen. Damit gilt das Kundenmanagement der comdirect als Benchmark. Aktuell stehen die Digitalisierung und die Automatisierung von Kundenkontakten und deren vertriebliche Ausrichtung im Fokus von Henning Ratjen.

**Rainer Wilmers** hat über 20 Jahre Managementenerfahrung im Kundenservice und arbeitete seit 2012 im Generali Konzern. Neben Vertriebsthemen liegt sein besonderes Interesse im Einsatz von künstlicher Intelligenz, die Kunden im Service begeistern. Seit Oktober 2020 ist er Geschäftsführer der **AC Süppmayer GmbH** in Saarbrücken.

## Die Systemanforderungen für das Online-Seminar

- ✓ Internetzugang, aktueller Browser
- ✓ Headset bzw. Lautsprecher und Mikrofon, Webcam
- ✓ Wir nutzen das Meeting-Tool Zoom. Bitte überprüfen Sie mit diesem Link die Systemkompatibilität: <https://zoom.us/test>
- ✓ Sie erhalten vorab die digitalen Seminarunterlagen

## Sie haben noch Fragen?

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

*Lena Hauser*



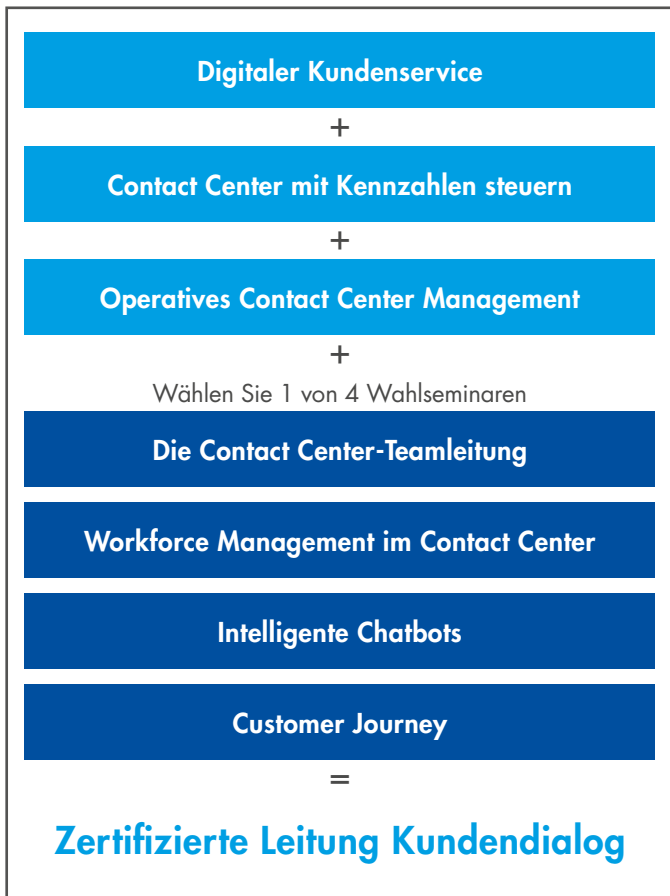
**Lena Hauser**  
Projektmanagerin  
+49 6196 4722-640  
[lena.hauser@managementcircle.de](mailto:lena.hauser@managementcircle.de)

## So werden Sie

### zertifizierte Leitung Kundendialog

Bei dieser Zertifizierung absolvieren Sie 3 Basisseminare und 1 Wahlseminar in einem Zeitraum, den Sie selbst bestimmen. Ihre Kompetenz wird Ihnen von führenden Experten auf dem Gebiet vermittelt.

Nach Teilnahme an 3 Basisseminaren und an 1 Wahlseminar erhalten Sie das Zertifikat „Zertifizierte Leitung Kundendialog“.



## Preisvorteil

Ihr Vorzugspreis bei Buchung des Gesamtpakets **Zertifizierte Leitung Kundendialog** € 5.880,- zzgl. gesetzl. MwSt.

**Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.900,-.**

Alle Seminare sind auch einzeln buchbar.

## Sie haben noch Fragen?

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder melden Sie sich telefonisch. Wir helfen Ihnen gerne weiter!



**Stephan Wolf**  
Teamleiter Kundenservice  
+49 6196 4722-800  
kundenservice@managementcircle.de

## Digitaler Kundenservice

**Automatisiert & Kundenzentriert: Serviceprozesse effizienter gestalten und (trotzdem) Kundenzufriedenheit steigern**

- Self Service und menschliche Beratung kanalübergreifend implementieren
- Touchpoints und Personas identifizieren und Bedarfe erfassen
- Vertriebsfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern

## Operatives Contact Center Management

**Prozesse planen – Qualität sichern – Mitarbeiter motivieren**

- Planungskreislauf und Forecasting gezielt nutzen
- Reporting-Tools sicher anwenden
- Personal richtig planen und einsetzen
- Qualität in Zeiten der Digitalisierung sicherstellen

## Contact Center mit Kennzahlen steuern

**Top-Performance zwischen Wirtschaftlichkeit und Service**

- Contact Center-Steuerung als Bestandteil der Unternehmenssteuerung
- Kennzahlen zur Kundenanalyse
- Qualitäts-Controlling im Contact Center
- Controlling und Mitarbeiter

## Die Contact Center-Teamleitung

**So führen Sie Ihr Contact Center-Team zu Spitzenleistungen**

- Management-Know-how, Technologie und Steuerung
- Persönlichkeit, Führung und Mitarbeitergespräche
- Konfliktlösung, Coaching, Positionierung

## Workforcemanagement im Contact Center

**Mehr als nur Einsatzplanung**

- Welche KPI sind für WFM relevant und wie lassen sich Stakeholder einbinden?
- Grundlagen, Standards und Rahmenbedingungen der Personaleinsatzplanung
- Wie sehen optimale Prozesse im Bereich Schichtplanung & Tagessteuerung aus?

## Intelligente Chatbots

**So individualisieren und automatisieren Sie Ihren Kundenservice**

- Trend „Chatbot“: was steckt hinter dem Buzzword?
- Was sind die Vorteile für Kund:innen und Unternehmen?
- Synergien mit anderen Tools entdecken und nutzen

## Customer Journey

**Customer Service und Customer Experience im Unternehmen erfolgreich verbinden**

- Customer Journey als Bindeglied zwischen Marketing und Kundenservice
- KPIs Customer Journey / Customer Experience
- Künstliche Intelligenz

Alle ausführlichen Informationen finden Sie unter:

[www.ccw-akademie.de](http://www.ccw-akademie.de)

## ■ 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.

## ■ Präsenz oder online – Sie haben die Wahl!

Wir bieten Ihnen das Seminar entweder als Präsenz- oder alternativ als reines Online-Seminar an. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf  
Teamleiter Kundenservice  
+49 6196 4722-800  
kundenservice@managementcircle.de

Besuchen Sie auch mal  
unseren Blog!

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



## ■ Termine und Veranstaltungsorte

20. und 21. April 2023 in Frankfurt/M.	04-91652
22. und 23. Juni 2023 als Online-Seminar	06-91653
7. und 8. September 2023 in Düsseldorf	09-91654
27. und 28. November 2023 als Online-Seminar	11-91655

## ■ Seminarhotel

Bei Buchung unserer Präsenztermine erhalten Sie bis spätestens drei Wochen vor dem Seminarbeginn die Informationen zum Veranstaltungshotel.

Eine Liste unserer aktuellen Seminarhotels finden Sie unter:  
[www.managementcircle.de/hotels](http://www.managementcircle.de/hotels)

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	<a href="http://www.managementcircle.de/M03545">www.managementcircle.de/M03545</a>
PDF zum Ausdrucken:	<a href="http://www.managementcircle.de/form">www.managementcircle.de/form</a>
E-Mail:	<a href="mailto:anmeldung@managementcircle.de">anmeldung@managementcircle.de</a>
Telefonisch:	+49 6196 4722-700
per Post:	Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

★★★★★  
**KOSTENLOSE  
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis  
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

### 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 € 2.195,-. Die Gebühr für die Online-Teilnahme beträgt € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10 % Preisnachlass**. **Buchen Sie ohne Risiko. Bis vier Wochen vor dem 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

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot finden Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



**DB** Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)