

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:** Vertriebsfolge 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



Rainer Wilmers
CosmosDirekt

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „*Sehr praxisnah, an den Bedürfnissen der Teilnehmer orientiert. Top und absolut weiterzuempfehlen.*“ A. Zscherpe, Heilbronner Stimme GmbH & Co. KG
- ✓ „*Gute Beispiele, praxisnah, von Experten, die glaubhaft vermitteln und mit viel/ langjähriger Expertise überzeugen. Gute angenehme Atmosphäre.*“ P. Wolff, Bayer AG

Bitte wählen Sie Ihren Termin

- 3. und 4. November 2020 in Frankfurt/M.
- 2. und 3. Dezember 2020 in Köln
- 25. und 26. Januar 2021 in München



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-Chat 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 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
Abteilungsleiter Kundenberatung
Neukunden,
CosmosDirekt, Saarbrücken



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

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.

Rainer Wilmers

hat über 20 Jahre Managementenerfahrung im Kundenservice und arbeitet seit 2012 im Generali Konzern. Neben Vertriebsthemen liegt sein besonderes Interesse im Einsatz von künstlicher Intelligenz, die Kunden im Service begeistern.

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



23. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog



Kongress | 28. Juni bis 1. Juli 2021 | Berlin, Germany

Messe | 29. Juni bis 1. Juli 2021 | Berlin, Germany

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne Stephan Wolf
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.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

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 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 **CosmosDirekt**, was Digitalisierung mit agiler Führung zu tun hat.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



V. Neumann

Verena Neumann

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-626

verena.neumann@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.

Digitaler Kundenservice

■ 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.

■ Oder nehmen Sie online teil!



Jeder Präsenztermin wird gestreamt. Völlig ortsunabhängig können Sie online teilnehmen! Seien Sie live dabei und interagieren Sie mit Referenten und Teilnehmern. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800

■ Termine und Veranstaltungsorte

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

11-88968

Radisson Blu Hotel Frankfurt, Franklinstrasse 65, 60486 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 7701550, Fax: +49 69 77015510
E-Mail: reservations.frankfurt@radissonblu.com

2. und 3. Dezember 2020 in Köln

12-88969

Dorint Hotel am Heumarkt Köln, Pipinstraße 1, 50667 Köln
Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

25. und 26. Januar 2021 in München

01-88970

Steigenberger Hotel München, Berliner Straße 85, 80805 München
Tel.: +49 89 1590 61 0, Fax: +49 89 1590 61 712
E-Mail: muenchen@steigenberger.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/11-88968
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.**



**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis zu
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 € 2.095,-. Die Teilnahmegebühr für das Zuschalten per Live-Streaming beträgt € 1.845,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10 % Preisnachlass. Buchen ohne Risiko: Bis zu 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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

Ihre Sicherheit ist uns wichtig

Die Anzahl der Teilnehmer ist derzeit strikt auf maximal 14 Personen begrenzt. Selbstverständlich werden wir alle gesetzlich vorgeschriebenen Hygienestandards zusammen mit unseren Vertragshotels sowie unseren Referenten und den Kollegen der Veranstaltungsbetreuung berücksichtigen. Weitere Informationen erhalten Sie hier: www.managementcircle.de/covid-19

■ 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