

23.09.2008

Fachkongress // Fachmesse

Veranstaltungsort: Blaha Büromöbel – BIZ
Klein-Engersdorfer Str. 100 // A-2100 Korneuburg
Datum: 23.09.2008, **Zeit:** 12:00 – 19:00 Uhr

Infos: Christine Kobale // Tel. +43/676/7827111
www.agentday.at // office@callcenterforum.at



Erfolgreiches
Call Center-Management

agent day

agent day – durchleuchtet die Zukunft der Call Center Prozesse!



SPONSOREN UND PARTNER

des Agent Day 2008

almato
contact center solutions

atma OS

b# be sharp
KOMMUNIKATIONS-
UND MARKETING GMBH

blaha
büro.möbel

call)) Link
itCampus Austria

CREALOG
People winning with Voice-Business

GNI Jabra

InVision
Software

itCampus

maconte

makeit
MEHR UNTERNEHMEN

Manpower

OBB
Zukunft am Zug

PIDAS
THE CUSTOMER CARE COMPANY

TELE2

USU
The Knowledge Business Company

Voice
Business

VOXTRON
We connect you!™

Medienpartner

callcenter AKTUELL **CCjournal**

Eine Veranstaltung des

call-center-forum.at
Information - Kommunikation - Lobbying

WILLKOMMEN



Georg Mack, Präsident



Robert Sluka, Stv. Vorstandsvorsitzender

Die Tendenzen der letzten Jahre im Call Center Bereich weisen eindeutig in zwei Richtungen. Einerseits wird die Automatisierung und technische Unterstützung im Call Center weiterentwickelt, andererseits werden hochspezialisierte, gut ausgebildete Call Center Agents an Bedeutung hinzugewinnen. Sind diese zwei Richtungen wirklich grundverschieden, oder zeigen sie den Weg in einen optimalen Mensch-Technik Mix der Zukunft?

Wenn auch Sie sich in Ihrem Unternehmen oder Call Center diesen Herausforderungen in den nächsten Jahren stellen müssen, bzw. diese aktiv gestalten möchten, und schon jetzt die Trends der Zukunft erfahren wollen, dann erwartet Sie ein spannender Agent Day 2008.

Im Namen des Vorstandes des call-center-forum.at laden wir Sie herzlichst zur Teilnahme am Agent Day ein. Seien Sie dabei und diskutieren Sie mit uns über die Zukunft der Call Center Branche in Österreich. Wir wünschen Ihnen dabei viel Spaß und Erfolg für Ihre Call Center Aktivitäten.

agent day

PROGRAMM

- 12:00 bis 13:15 **get together mit Erfrischungen / Besuch der Fachausstellung**
13:15 bis 13:30 **Begrüßung und Eröffnung der Fachkonferenz**
- 13:30 bis 14:00 **➤ Qualitätsaspekte im verkaufsorientierten Inbound Call Center**
Der Vortrag zeigt das Verständnis der LIWEST Kabelmedien zum Thema Qualität im Call Center. Insbesondere in der Kommunikation mit Ihren Kunden und damit verbunden Maßnahmen in den Disziplinen Mensch, Organisation und Technik. Parallel werden die Erfolgsfaktoren eines prozessgesteuerten Informationsflusses über den sogenannten Single Point of Contact (SPOC) präsentiert.
Referenten: Elke Hanneschläger, Call Center Leitung, LIWEST, www.liwest.at
Mag. Alexander Stoik, Senior Business Consultant, PIDAS, www.pidas.com
- 14:00 bis 14:30 **➤ Stille Post, Mythenbildung und Qualitätsmanagement - Einsatzenerfahrungen mit Wissensdatenbanken zweiter Generation**
Ein effizientes und zielführendes Wissensmanagement ist ein wesentlicher Erfolgsparameter in der heutigen Kundenkommunikation. Dieser Fachvortrag bietet interessante Einblicke und praxisnahe Lösungsansätze, insbesondere auf folgende Themen: **1.** Auf die gleiche Frage viele verschiedene Antworten – eine Ursachenforschung; **2.** Wissensdatenbanken als ein Mittel der Qualitätssicherung; **3.** Minimierte Aufwände: Wissensdatenbanken sind nicht teuer, sondern effizient; **4.** Erfahrungen: Episoden, Analysen und Statistiken
Referent: Harald Huber, Prokurist, USU AG, www.usu.de
- 14:30 bis 15:00 **➤ (Sprachdialog-)Automatisierte Bezahltransaktionen im Call Center – eine Vision?**
Call Center entwickeln sich immer mehr zu Verkaufseinheiten. Dieser Fachvortrag stellt die modernen Möglichkeiten der Abwicklung von Bezahltransaktionen im Call Center dar. Neben der Analyse, welche technischen Möglichkeiten gegenwärtig im österreichischen Telekommunikationsmarkt existieren, werden aktuelle Daten über die Nutzerakzeptanz von sprachdialogbasierten Zahlungsmöglichkeiten präsentiert.
Referent: Mag. Markus Buchner, Head of Business Development, atms Telefon- und Marketing Services GmbH, www.atms.at
- 15:00 bis 15:30 **Vorsprung mit moderner Call-Center-Technik**
Eine effiziente und qualitativ hochwertige Kommunikationstechnologie ermöglicht dem modernen Call Center Manager enorme Qualitäts- und Leistungssteigerungen in der direkten Kundenkommunikation. Im Mittelpunkt des Fachvortrages stehen die Themen Scripting von Gesprächsleitfäden im verkaufs- und serviceorientierten Call Center, automatisierter Infoversand, Servicelevelsteigerung durch Call Blending sowie die Anforderungen an ein zukunftsorientiertes Agent Cockpit.
Referent: Wolfgang Falk, Geschäftsführer, Voxtron Österreich, www.voxtron.de
- 15:30 bis 16:30 **Pause / Besuch der Fachausstellung / Networking**



PROGRAMM

16:30 bis 17:00

☞ **Sprachdialogsysteme: Aus der Praxis für die Praxis**

Die Nutzerakzeptanz von Sprachdialogsystemen steigt stetig an. Das attraktive Kosten-/Nutzenverhältnis sowie ein rascher Return on Investment machen Sprachdialogsysteme zur Nummer Eins innerhalb der Technik-Investitionen im Call Center Bereich. Themen des Fachvortrags: Automatisierte Beantwortung von frei und unscharf formulierten FAQ's am Telefon, Aktueller Stand der Sprachtechnologie bei Multislot-Eingaben, z.B. für Flug- und Bahnauskünfte, Telefonbanking, Erfolgsbeispiele aktueller Sprachanwendungen in Österreich; Ergebnisse der Studie „Akzeptanz von sprachgesteuerten Dialogsystemen in Österreich“.

Referenten: Gabriele Morris, Vertriebsbeauftragte, CreaLog, www.crealog.com
Fritz Fessler, Geschäftsführer, Voice Business, www.voicebusiness.net

17:00 bis 17:30

☞ **Wissensbasierte Informationslogistik – „Der neue Trend“ im Customer Service Center und Help Desk Bereich**

In diesem Fachvortrag wird anhand eines Beispiels aus der Praxis gezeigt, wie im Customer Service Center neben der Beschleunigung der klassischen Beauftragung auch die Problemlösung durch den Einsatz intelligenter Methoden und Werkzeuge unterstützt und optimiert werden kann. Eine wissensbasierte Vernetzung von unternehmensweit verteilten Informationen stellt sicher, dass in jedem Prozessschritt das relevante Geschäftswissen zur Verfügung steht und bei der Problemlösung angewendet und auch angereichert werden kann.

Referenten: Irmingard Floegl, MSc – Senior Consultant, makeit, www.makeit.at
Rudolf Randus, MSc – Geschäftsführer makeit, www.makeit.at

17:30 bis 18:00

Die Entwicklung der Kommunikation – wie die Kommunikationsgewohnheiten der Next-Generation-Zielgruppen neue Lösungen für Call Center fordern

Die sogenannten „Digital Natives“ sind die Zielgruppe der Zukunft. Aufgewachsen mit Computer und Handy sind die „Neuen Medien“ wie Internet, Chat und E-Mail für sie eine Selbstverständlichkeit. Für Call Center ergeben sich hier unglaubliche Potenziale für ein breiteres Angebotsspektrum, eine gravierende Abhebung vom Wettbewerb und höhere Umsätze. Im Mittelpunkt stehen die Themen eMail Response Management, Self Service und Web-/Video-Chat.

Referent: Dkfm. Erwin Herzog, Geschäftsführer, itCampus Austria /call)))Link, www.callink.at

Anschließend

Buffet /Chill out



KOSTEN/BESTELLUNG/ZAHLUNG

Kosten der Teilnahme:

Die Teilnahme an der Fachkonferenz kostet € 150,- exkl. Mwst. pro Konferenzkarte.
In diesem Preis sind die Konferenzunterlagen, Getränke und Pausensnacks inkludiert.

Bestellung der Konferenzkarte:

Online auf www.agentday.at, Informationen: Christine Kobale,
Tel.: +43/676/7827111, E-Mail: office@callcenterforum.at.

Zahlung:

Es wird Ihnen im Anschluss an Ihre Bestellung eine Rechnung zugesandt. Die Zahlungsbedingungen sind netto, ohne Abzug. Mit der Bestellung nimmt der Besteller zur Kenntnis, dass das Ticket nur dann gültig ist, wenn die Zahlung bis längstens 10 Tage, somit bis zum 13.09.2008 auf dem Konto des call-center-forum.at eingetroffen ist. Darüber hinaus akzeptiert der Besteller die allgemeinen Geschäfts- und Stornobedingungen für Fachkonferenzveranstaltungen der WKÖ in der jeweils gültigen Fassung.

Sonderkonditionen für Mitglieder des call-center-forum.at:

Mitglieder des call-center-forum.at erhalten eine Konferenzkarte kostenfrei.
Ein weiteres Konferenzticket für Teilnehmer des jeweiligen Mitgliedsunternehmens kann zum Sonderpreis von € 50,- exkl. Mwst. bestellt werden.

Veranstalter:

call-center-forum.at
Verein zur Informationssteigerung im Call Center Bereich

Simmeringer Hauptstrasse 24, A-1110 Wien
Tel.: +43/676/78 27 111, Fax: +43/1/60 03 430
office@callcenterforum.at, www.callcenterforum.at

Für Fragen bezüglich einer Mitgliedschaft oder sonstigen Informationen wenden Sie sich bitte an das Generalsekretariat, Christine Kobale.

KONTAKT

Fachkongress // Fachmesse agent day 2008

Veranstaltungsort: Blaha Büromöbel – BIZ
Klein-Engersdorfer Str. 100 // A-2100 Korneuburg

Datum: 23.09.2008, **Zeit:** 12:00 – 19:00 Uhr

Infos unter: www.agentday.at // office@callcenterforum.at

Tel.: +43/676/78 27 111 // Christine Kobale



agent day



2008

Fachkongress // Fachmesse

Veranstaltungsort: Blaha Büromöbel – BIZ
Klein-Engersdorfer Str. 100 // A-2100 Korneuburg

Datum: 23.09.2008, Zeit: 12:00 – 19:00 Uhr

Infos: Christine Kobale // Tel. +43/676/7827111
www.agentday.at // office@callcenterforum.at

23.09.2008



Erfolgreiches
Call Center-Management

agent day

**agent day –
packt Themen der
Call Center-Zukunft an!**