



CALL CENTER WORLD® 2008



Am Puls des Kunden

Flexibel – leidenschaftlich – unverzichtbar!

- ✓ Image Call Center
- ✓ Die Positionierung des Inhouse Centers
- ✓ Call Center 2018
- ✓ Das Multichannel Contact Center
- ✓ Die Zukunft des Outsourcing

**Die JUBILÄUMSVERANSTALTUNG:
10 Jahre Call Center-Kompetenz**

Freuen Sie sich auf:



Christoph Teuner
n-tv



Der CRM-Guru aus USA!
Don Peppers
Peppers & Rogers Group



Wolfgang Neumann
Avis
Autovermietung



Dr. Reinhold Huber
Deutsche Lufthansa



Bertram Valentin
Standard Life
Assurance
Company



Wolf-Dieter Poschmann
„das aktuelle sportstudio“

CallCenterWorld® 2008 in Berlin

im Estrel Convention Center

Vorkongress **18. Februar 2008**
Kongress **19. – 20. Februar 2008**
Workshoptag **21. Februar 2008**
Fachmesse **19. – 21. Februar 2008**



Haupt-Sponsoren:



Co-Sponsoren:



Kooperationspartner:



Medienpartner:



Inhaltsverzeichnis

	Seite
Fachbeirat	2
Grußworte	3
Breaking News der CallCenterWorld® 2008	4
Übersicht	
Kongress-Programm	5
Vorkongress-Seminare	6-7
Strategietag: Plenum	8-9
Praxistag: Fachforen und Business Talk	10-15
Workshoptag: Parallele Workshops	16-19
Die Experten der CallCenterWorld® 2008	20-23
CAI-Award der CallCenterWorld® 2008	24-25
Fachmesse der CallCenterWorld® 2008	26-49
LiveCallCenter	27
TeleTalk-Demoforum	28
Medien-/Kooperationspartner	29
Sponsoren	30-32
Ausstellerverzeichnis A-Z	33-49
Anreise Deutsche Bahn	50
Anmeldung	51

Vom 18. bis 21. Februar 2008 bietet Ihnen
Management Circle „Call Center pur“.

**Nutzen Sie den Vortages-Check-In
am Montag, 18. Februar 2008,
von 15.00 bis 23.00 Uhr!**

Fachbeirat

Wir danken dem Fachbeirat für die inhaltliche Unterstützung!

Die CallCenterWorld® steht für Aktualität, Praxisnähe und hochkarätige Referenten. Um diesen Qualitätsanspruch zu gewährleisten, arbeitet das Kongressmanagement von Management Circle mit einem kompetenten Fachbeirat zusammen. Er besteht aus Praktikern und Experten der Call Center-Welt unterschiedlichster Branchen.

Der Fachbeirat der CallCenterWorld® 2008 stellt sich vor:



Herbert H. P. Ferdinand
Geschäftsführer,
**DIREKTE TELE Marketing
GmbH, Stuttgarter
Versicherungsgruppe**



Simone Fojut
Chefredakteurin,
**Call Center Profi,
GWV Fachverlage GmbH**



Thomas Gesing
Director Customer Care
Miles & More,
Deutsche Lufthansa AG



Harald Henn
MarketingResultant



Thomas Hohlfeld
Geschäftsführender
Gesellschafter,
Ribbon & Partner



Daniel Hügli
Leiter Kundenservice
Center,
**Luzerner Kantonalbank,
Schweiz**



Dr. Simon Juraschek
Partner Management
& Customer Projects,
**HanseNet Telekommu-
nikation GmbH, Vorsitzender
Council T im DDV**



Michael Martin
Geschäftsführer,
**KLUTH Telemarketing
GmbH**



Carsten Schmid
Geschäftsführer,
**TIME FRAME
PerformanceCenter GmbH**



Ludger Sieverding
Leiter Kundenservice
Privatkunden,
**Deutsche Telekom
Kundenservice GmbH**



Robert Sluka
Leiter Call Center 05-1717,
**ÖBB-Personenverkehr AG,
Stv. Vorstandsvorsitzender,
call-center-forum.at**



Prof. Dr. Bernd Stauss
Lehrstuhl für Dienst-
leistungsmanagement,
**Ingolstadt School
of Management
Katholische Universität
Eichstätt-Ingolstadt**



Manfred Stockmann
Inhaber, **C.M.B.S.
Managementberatung**
Präsident,
**Call Center Forum
Deutschland e.V.**



Olav V. Strawe
Herausgeber TeleTalk,
**telepublic Verlag GmbH
& Co. Medien KG**

Persönliche Einladung

Herzlich Willkommen zur 10. CallCenterWorld®!

Management Circle lädt Sie herzlich zur Jubiläumsveranstaltung im Februar 2008 in Berlin ein. **10 Jahre CallCenterWorld®** stehen für 10 Jahre Leitveranstaltung der Branche und für 10 Jahre garantierte Call Center-Kompetenz.

Die CallCenterWorld® bietet Ihnen auch 2008 wieder 4 Tage lang die perfekte Wissens- und Networking-Plattform in ihrer einzigartigen Kombination aus Fachkongress und Fachmesse.

Das Kongress-Highlight 2008: Die **Key Note Speech** von **Don Peppers**. Er ist der Fachmann für Strategien zur individuellen Kundenbetreuung. Peppers Ideen gelten als visionär. Das amerikanische Business 2.0-Magazin bezeichnet ihn als einen der führenden Marketing-Gurus der Gegenwart.

Call Center sind am Puls des Kunden!
Flexibel – leidenschaftlich – unverzichtbar!

Das Motto spiegelt es klar wider: Call Center sind heute **flexible** Kundenkontakt-Center. Integriertes Kontaktmanagement über alle Kanäle ist ein MUSS. Dies schildert auch **Dr. Reinhold Huber** von der **Lufthansa** eindrucksvoll am Beispiel des wertvollsten Kundensegments HON Circle.

Die undifferenzierte Darstellung in den Medien rückt die Call Center-Branche in ein schlechtes Licht. Eine widersprüchliche Situation: Call Center sind heute in allen Wirtschaftszweigen **unverzichtbar**. Sie bilden das Herz des Kundendialogs. Fakt ist: Die Call Center-Branche zählt zu der am stärksten wachsenden im Dienstleistungssektor. Dennoch ist das Image der Branche umstritten.

Freuen Sie sich auf eine spannende **Podiumsdiskussion**. Die prominente und vielschichtige Besetzung u.a. mit **Gerd Billen**, dem neuen Vorstand des **Verbraucherzentrale Bundesverbands**, verspricht eine rege und differenzierte Image-Diskussion.

Wie **leidenschaftlich** Kundenservice sein muss, erfahren Sie gleich zweimal. **Wolfgang Neumann** von **Avis** stellt eindrucksvoll dar, dass Kundenorientierung im ganzen Unternehmen gelebt werden muss. **Bertram Valentin** von der deutschen Niederlassung der **Standard Life Assurance Company** stellt das verantwortungsvolle Handeln als Erfolgsfaktor in den Mittelpunkt seiner Betrachtung.

Verpassen Sie nicht den Jubiläums-Kongress im Februar 2008!

Die CallCenterWorld® ist auch 2008 wieder ein **MUSS für alle Call Center Manager, Vertriebs- und Marketing-Strategen**.

Haben Sie Fragen? Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns: + 49 (0) 61 96 / 47 22 - 666, haag@managementcircle.de



S. Bauschert

Sigrid Bauschert
Vorstand,
Management Circle AG



Helga Haag

Helga Haag
Kongress Managerin,
Management Circle AG

Grüßwort des Schirmherrn

Sehr geehrte Damen und Herren,

gern habe ich wieder die Schirmherrschaft über die CallCenterWorld® in Berlin übernommen.

Mit Stolz können Sie im Jubiläumsjahr 2008 auf die ersten zehn Jahre zurückblicken. Die Messe hat sich seitdem sehr gut entwickelt. Die Zahl der Besucher und Aussteller ist enorm gewachsen. Ich wünsche dem Veranstalter, dass diese gute Entwicklung auch in den nächsten Jahren anhält.

Heute ist die **CallCenterWorld® eine der wichtigsten Dialogforen** nicht nur für die klassischen Call Center-Betreiber, sondern auch für unternehmensinterne Call Center. In der immer noch jungen Branche arbeiten mittlerweile 400.000 Menschen. Nach Ansicht von Marktbeobachtern werden es Ende 2007 bereits 420.000 sein.

Um diese positive Entwicklung zu unterstützen, hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie zwei neue Ausbildungsberufe geschaffen, mit denen die Branche ihre Fachkräfte künftig selbst heranbilden kann. Seit dem 1. August 2006 wird in den neuen Berufen ausgebildet. Schon in diesem Jahr werden die ersten Absolventen ins Berufsleben einsteigen.

Ich hoffe, dass die CallCenterWorld® 2008 einen wichtigen Beitrag zu Branchenwachstum auf der einen Seite und Kundenzufriedenheit auf der anderen Seite leisten kann. In diesem Sinne wünsche ich der Kongressmesse einen erfolgreichen Verlauf und allen Besucherinnen und Besuchern viele interessante Kontakte, Gespräche und Anregungen.



Ihr
Michael Glos

Michael Glos
Bundesminister für Wirtschaft und Technologie

Grüßwort der Präsidenten der Call Center-Verbände

Wer hätte das gedacht, als vor zehn Jahren die CallCenterWorld® zum ersten Mal ihre Türen öffnete? Heute ist sie seit Jahren unbestritten **DIE Branchenleitmesse im deutschsprachigen Raum** und mit die **führende Call Center-Veranstaltung in Europa**. Sie ist Repräsentant einer dynamisch wachsenden Zukunftsbranche, die seine Beschäftigten auf rund eine halbe Millionen Menschen im deutschsprachigen Raum mehr als verzehnfacht hat und dem steigenden Kommunikationsbedarf zwischen Kunden und Unternehmen entgegenkommt. Ein Wachstum, das sich ähnlich oder stärker auch bei unseren europäischen Nachbarn zeigt.

Dieser Bedarf fordert einen bewussten und verantwortungsvollen Umgang mit unseren Beschäftigten, Kunden und Interessenten. Transparenz, Verlässlichkeit und Fairness sind Elemente, die eine langfristige und zufriedene Beziehung unterstützen und wirtschaftliches Überleben sichern.

Wir, die führenden Branchenverbände Österreichs, der Schweiz und Deutschlands, freuen uns mit dem Veranstalter Ihnen in dieser spannenden und begeisternden Atmosphäre intensiven Erfahrungsaustausch und Networking anbieten zu können.



Georg Mack
call-center-
forum.at



Manfred Stockmann
Call Center Forum
Deutschland e.V.



Dieter Fischer
CallNet.ch

Neues auf der CallCenterWorld® 2008

KONGRESS

NEU!

Don Peppers – CRM-Guru aus USA

Don Peppers zählt zu den renommiertesten Marketingexperten in den USA. Peppers Ideen gelten als visionär. Freuen Sie sich auf seine Key Note Speech am Strategietag.

NEU!

Kongress-Dinner mit CAT-Award-Verleihung

Im Jubiläumsjahr wird die Preisverleihung für die Call Center Manager noch feierlicher. Genießen Sie einen kulinarischen Abend in spannender Atmosphäre!

NEU!

Podiumsdiskussion zum „Call Center-Image“

Image geht alle an! Am Strategietag diskutieren Repräsentanten von Call Center-Betreibern, Verbänden, Verbraucherschutz, der Freiwilligen Selbstkontrolle und ein PR-Profi über das Image der Branche. Verfolgen Sie einen kontroversen Schlagabtausch!

NEU!

Call Center „live“ bei Lufthansa in Berlin

Ein Vorkongress-Seminar inklusive Besichtigung findet bei Lufthansa statt. Verschaffen Sie sich einen Einblick in ein hochprofessionelles Kundenkontakt-Center.

NEU!

Abendworkshops im Vorkongress

Erstmals stehen den Teilnehmern des Vorkongresses zwei Abendworkshops zur Auswahl. Entscheiden Sie sich für „Die Führungskraft als Mensch“ oder „Wie teuer darf Qualität sein?“.

NEU!

Business Talk am Praxistag

Gezielter Austausch mit Kollegen und Experten bietet Ihnen der Business Talk – offene Diskussionsrunden für Kongressteilnehmer. Wählen Sie aus drei Arten: Branchen-Talk, Gesundheits-Talk oder Ausbildungs-Talk.

NEU!

Spezialforen für Outbound- und Service Center

2008 bietet der Praxistag zielgruppenspezifische Fachforen für Inbound- und Outbound Center. Profitieren Sie von maßgeschneiderten Lösungsansätzen!

NEU!

Spezialworkshops für Teamleiter und Trainer

Teamleiter und Trainer finden Angebote für ihre speziellen Herausforderungen. Legen Sie sich fest auf „Führung für Teamleiter“ oder „Das ganzheitliche Coachingkonzept“.

NEU!

Mehr internationale Sprecher

Freuen Sie sich auf Referenten aus USA, Dänemark, Niederlanden, Deutschland, Österreich und der Schweiz.

FACHMESSE

NEU!

Mit 7.300m² Ausstellungsfläche so groß wie nie!

Die Fachmesse der CallCenterWorld® 2008 wird an 3 Messetagen und in 5 Messehallen das ganze Potenzial einer prosperierenden Branche präsentieren. Über 220 internationale Aussteller haben sich angekündigt. Erleben Sie Trends, innovative Produkte und Dienstleistungen von marktrelevanten Anbietern.

NEU!

LiveCallCenter – von Profis für Profis!

Das 2007 erfolgreich gestartete LiveCallCenter design by HCD im Plenum der CallCenterWorld® wird auf über 400m² anwachsen und für Sie die neuesten Entwicklungen in organisatorischer Raumgestaltung, Technik, Personal- und Qualitätsmanagement erlebbar machen.

NEU!

Das TeleTalk-Demoforum wächst!

Sehen was Sache ist...

Im Plenum der CallCenterWorld® am 20. und 21. Februar: noch mehr Anbieter und Lösungen im direkten Vergleich.

NEU!

Fachkundige Einblicke und Expertenwissen!

Aktuelle Trendthemen und neueste Entwicklungen in den Bereichen Technologie und Dienstleistungen in den Messeforen der Halle 3 und 4, präsentiert von Ausstellern der CallCenterWorld®.

NEU!

Business meets Wellness!

Unsere Wellness-Oase in Halle 1 bietet an allen 3 Messetagen wohlthuende Massagen für ermüdete Fachmessebesucher und Kongressteilnehmer. Gönnen Sie sich ein bisschen Erholung vom Messetrubel.

VORTAGES-CHECK-IN

Mehr Zeit für die Kongressmesse – schnellerer Check-In! Nutzen Sie den Vortages-Check-In für Kongress und Fachmesse

am 18. Februar 2008 von 15.00 bis 23.00 Uhr!

Für Ihre Reise:



Die Deutsche Bahn ist offizieller Carrier der CallCenterWorld® 2008!
Fahren Sie für 99,- € hin und zurück aus ganz Deutschland!

(Mehr Informationen auf Seite 50)



Übersicht

Vorkongress-Seminare – Kongress – Workshoptag

Vorkongress-Seminare

Montag, 18. Februar 2008

1. **Das professionelle Call Center „live“ bei Lufthansa** mit Besichtigung
2. **Qualität im Kundendialog:** Zwischen Performancesteigerung und Kostenreduktion
3. **Führung für Call Center-Leiter:** Führungskräfte zur Höchstleistung führen!

ab 19.00 Uhr: 2 **Abendworkshops** „Wie teuer darf Qualität sein?“ oder „Führungskraft als Mensch“

Kongress

Strategietag

Dienstag, 19. Februar 2008

- 8.15 Check-In und Ausgabe der Tagungsunterlagen
- 9.15 **Eröffnung der CallCenterWorld® 2008**
- 9.30 **Integriertes Kundenkontaktmanagement**
- 10.15 **Call Center 2018**
- 11.00 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse
- 11.45 **Kundenorientierung im multinationalen und mehrdimensionalen Umfeld**
- 12.30 Business Lunch, Besuch der Fachmesse, **Pressekonferenz der CallCenterWorld®**
- 14.00 **Das Inhouse Call Center als Trendsetter**
- 14.45 **Die Zukunft des Outsourcing**
- 15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse
- 16.15 **Ethik in der Wirtschaft**
- 17.00 **Diskussion: Image Call Center**
- 18.00 **Key Note:** Maximizing the value your customers create
- 19.00 Speednetworking
- 20.00 **Das Kongress-Dinner mit CAI-Award-Verleihung**

Praxistag

Mittwoch, 20. Februar 2008

- 9.00 - 12.15 **Parallele Fachforen 1-5** mit jeweils 3 Vorträgen
- 10.45 - 11.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse
- Fachforum 1: Multichannel Management**
- Fachforum 2: Fokus Bestandskunde**
- Fachforum 3: Qualität im Kundenkontakt**
- Fachforum 4: Outsourcer Management**
- Fachforum 5: Der Mitarbeiter im Mittelpunkt**
- 12.15 - 13.45 Business Lunch und Besuch der Fachmesse
- 13.45 - 17.00 **Parallele Fachforen 6-10** mit jeweils 3 Vorträgen
- 15.30 - 16.15 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse
- Fachforum 6: Das Kunden-Service Center**
- Fachforum 7: Brennpunkt Outbound**
- Fachforum 8: Call Center-Controlling**
- Fachforum 9: Automatisierung im Kundendialog**
- Fachforum 10: Kleine Center – große Aufgabe**
- 17.30 - 18.30 **6 Business Talks: Nutzen Sie den offenen Austausch!**
- ab 19.00 **Die Jubiläums-Kongress-Party! Nacht der Legenden!**

Workshoptag

Donnerstag, 21. Februar 2008

- Workshop 1: Das verkaufsaktive Call Center**
- Workshop 2: Leistungsstarke Mitarbeiter binden**
- Workshop 3: Das professionelle Call Center-Controlling**
- Workshop 4: Operatives Call Center Management**
- Workshop 5: Effektive Außendienst-Steuerung durch Call Center**
- Workshop 6: Das ganzheitliche Coachingkonzept**
- Workshop 7: Führung für Teamleiter**
- Workshop 8: Rationalisierung im Call Center**

Öffnungszeiten Fachmesse:

Dienstag und Mittwoch, 19. und 20. Februar 2008, 9.00 bis 18.00 Uhr; Donnerstag, 21. Februar 2008, 9.00 bis 17.00 Uhr

Das Vorkongress-Seminar bei Lufthansa in Berlin!

Freuen Sie sich auf ein professionelles Call Center zum Anfassen!

- Das Vorkongress-Seminar findet in den Räumlichkeiten der Lufthansa Global Tele Sales GmbH in Berlin statt.
- Call Center-Besichtigung inklusive!
- Das Seminar ist teilnehmerbegrenzt auf 30 Personen!
- Transfer vom Estrel Convention Center um 8.15 Uhr. Rückfahrt gegen 18.00 Uhr.
- Teilnehmer dieses Seminars haben auch Zugang zu den Abendworkshops ab 19.00 Uhr im Estrel Convention Center.

Allein am Standort in Berlin arbeiten über 350 Mitarbeiter. Über die intelligente Vernetzung mit den Schwestergesellschaften, mit denen die Berliner Lokation einen Call Center-Verbund bildet, wird internationaler Kundenservice in 30 Sprachen angeboten. Der gesamte Call Center-Verbund beschäftigt über 1.500 Mitarbeiter und ist global vertreten. Auf diese Weise kann für die Kunden u.a. ein kosteneffizientes 24/7 Set-Up und ein in vielen Ländern/Märkten gleich hohes Qualitätsniveau realisiert werden.



2 Abendworkshops

am 18. Februar ab 19.00 Uhr, offen für die Teilnehmer aller Vorkongress-Seminare

Abendworkshop 1: QUALITÄT

Wie teuer darf Qualität sein?

- Qualität als mittelbare Kostenfalle
- Umkämpfte Qualitätsbudgets



Ihr Experte:
Marcus Bolzhauser
Geschäftsführer,
Bolzhauser AG

Abendworkshop 2: FÜHRUNG

Der schonungslose Blick nach Innen – Die Führungskraft als Mensch!

- Mythos Selbstmotivation – warum Selbstwert so wichtig ist!
- Als Führungskraft Mensch bleiben – Überlebensstrategien im Call Center-Dschungel
- Ehrliche Bestandsaufnahme: Wo stehe ich – wo will ich hin?



Ihr Experte:
Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
**DIREKTE TELE Marketing GmbH,
Stuttgarter Versicherungsgruppe**

8.00	Ausgabe der Seminarunterlagen/Transfer 8.15
9.00	Eröffnung
10.30 / 16.00	Kaffeepausen
13.15 – 14.45	Gemeinsames Mittagessen
18.00	Ende der Seminare
19.00	Abendworkshops

3 Vorkongress-Seminare und 2 Abendworkshops stehen Ihnen zur Auswahl!

Vorkongress 1

Das professionelle Call Center „live“ bei Lufthansa

Teilnehmerbegrenzung auf 30 Personen!



Seminarleiter:
Thomas Gesing
Director Customer Care Miles & More,
Deutsche Lufthansa AG

9.15 Die kontinuierliche und strategische Weiterentwicklung eines Call Centers

- Touchpoint für Lufthansa-Kunden – von der Reservierung bis zum Gepäckservice
 - Vom Inhouse/Overflow Call Center zum eigenständigen Vollsortiment-Dienstleister
 - Strategische Erweiterung des Serviceportfolios
 - „Alltag“ eines Call Center-Verbundes
 - Konzerninterner Wettbewerb
- Thomas Bartsch, Chief Operating Officer
Lufthansa Global Tele Sales GmbH



10.45 Professionelles Qualitätsmanagement

- Basisinstrumente zur Sicherung der Servicequalität
 - Methoden zur Qualitätssicherung aus Kundensicht
 - Reporting und Online Monitoring von Servicequalität auf Basis divergenter Standorte, Hotlines, Prozesse und Qualitätsmaßnahmen
 - Nutzung der Qualitätsreports zur Kostensenkung
- Klaus Graf, Geschäftsführender Gesellschafter,
opti-serv Unternehmensberatung für Service-management GmbH



12.00 Ganzheitliches Performance Management (PM)

- Performance Management als ein Steuerungsansatz zur Erreichung der Unternehmensziele
 - Instrumente und Verankerung in der Organisation
 - Tools: strukturierte und systematische Umsetzung
 - Voraussetzungen für erfolgreiches PM
- Susanne Schwarzer, Team Manager Process Design, Training & Quality Management,
Deutsche Lufthansa AG



14.45 Personalmanagement der DB Direkt

- Personalmarketing: kreative Bewerberansprache und -gewinnung: Die „Unerhört-Kampagne“ der DB Direkt
 - Rekrutierung: Quantität und Qualität – erfolgreiche Rekrutierung nach der DIN 33430
 - Potenzialerkennung und Mitarbeiterentwicklung: Das Talentmanagementprogramm der DB Direkt
- Michael Hohenbild, Bereichsleiter Communication Center, Telefonischer Kundenservice,
DB Direkt – Deutsche Bank Gruppe



16.15 Gezielter Einsatz von IT

- Technologie als tragende Säule eines globalen Call Center-Verbundes
 - IT Infrastruktur: Enabler erfolgreicher Steuerung
 - Risiken und Chancen neuer Technologien
 - Herausforderungen bei der Umsetzung
- Stefan Dorn, Team Manager Call Center Technology,
Deutsche Lufthansa AG



Montag, 18. Februar 2008

Vorkongress 2

Qualität im Kundendialog

Zwischen Performancesteigerung und Kostenreduktion!



Seminarleiter:
Marcus Bolzhauser
Geschäftsführer,
Bolzhauser AG

9.15 Dienstleistungsqualität – der Versuch einer Definition

- Qualität und Wissenschaft
 - Qualität und Produktion
 - Qualität und Kunde
- Marcus Bolzhauser

10.45 Prozesse und Qualität unter dem Blickwinkel Six Sigma

- Prozesse und Qualität – eine kurze Einführung
- Was ist ein guter Prozess, was macht Qualität aus?
- Wozu Six Sigma?



Thomas Berns
Vice President CRM,
entavio GmbH, SES ASTRA Group

12.00 Monitoring und Coaching – leere Worthülsen oder kraftvoller Inhalt?

- Monitoring – das Spiegelbild der Wirklichkeit
- Leistungsbewertung – Herausforderung und Chance
- Was Zielbildung über Führungsverhalten verrät
- Coaching – eigenverantwortlich zum Ziel



Johannes Heimes
Coach People Development CCC,
Hutchison 3G Austria GmbH

14.45 Qualitätsmessung im Wandel der Zeit

- Eingesetzte Qualitätsmessinstrumente
- Kontaktpunktanalyse: Frequenz und Bedeutung der Kommunikationskanäle
- Der KVP-Kreislauf zwischen Data Mining und Qualitätsmanagement
- Kritische Faktoren für erfolgreiches QM
- Ausblick und Trends im Qualitätsmanagement



Martin Werner
Leiter Qualitätsmanagement,
Union Investment Privatfonds GmbH

16.15 Wie viel Qualität ist durchsetzbar? Eine pragmatische Sicht auf die Zertifizierung

- Qualität – Was meinen wir damit?
- Zertifizierung – Wovon sprechen wir überhaupt?
- Was sollte gehen und was muss vielleicht nicht?
- Einflussfaktoren erfolgreicher Zertifizierung
- Große Hebel, kleine Hebel
- Konzentration auf das Wesentliche



Jens Miehnickel
Programm- und Projektmanager
Vorstandsressort Infrastruktur und Dienstleistungen,
Deutsche Bahn AG

Vorkongress 3

Führung für Call Center-Leiter

Führungskräfte zur Höchstleistung führen!



Seminarleiter:
Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
**DIREKTE TELE Marketing GmbH,
Stuttgarter Versicherungsgruppe**

9.15 Führungspsychologie 2008 – State of the Art! Auf den Punkt!

- Menschen in Sandwichpositionen führen
 - Führung vs. Leitung – kleiner, feiner Unterschied
 - Motivation – Führungskräfte nachhaltig bewegen
 - Aufschwung: Segen oder Bedrohung für die Mitarbeiterbindung?
- Herbert H.P. Ferdinand

10.45 Führen mit Kennzahlen – Mut zur Transparenz

- Die Rolle der Kennzahlen im Führungsregelkreis
- Real-Time: Aktualität der Kennzahl ist oberstes Gebot



Markus Ehrlich
Leiter Kundencenter,
MHZ Hachtel GmbH & Co. KG

12.00 Der Leiter als Führungskräfte-Coach

- Führungskräfte optimal unterstützen
- Impulsgeber statt Antreiber – Hilfe zur Selbsthilfe
- Was macht den guten Leiter aus? Das richtige Maß an Distanz und Nähe



Stefan Kalisch
Vorstand,
VR Service Direkt eG

14.45 Zielvereinbarung und Vergütungsmodelle

- Zielvereinbarung als zukunftsweisende, sachliche Notwendigkeit
 - Kommunikation – Information – Motivation! Zielbewusstes Handeln auf allen Hierarchieebenen ist die Kunst
 - Vergütungsmodelle und die Motivation der Ziel-Prognose
 - Ziel erreicht? Was sagen unsere Kunden dazu?
- Markus Ehrlich

16.15 Expertenrunde: Personalentwicklung und Motivation

- Hand aufs Herz: Wie begeistern Sie Ihre Mitarbeiter jeden Tag aufs Neue?
 - Wie Sie eine Spürnase für Mitarbeiter mit Potenzial entwickeln!
 - Talentschmiede mit Perspektive – statt Gießkannenprinzip: individuelle Förderung!
 - In guten wie in schlechten Zeiten: Abwanderung nachhaltig verhindern
- Herbert H.P. Ferdinand, Markus Ehrlich, Stefan Kalisch

Der Strategietag

8.15 Check-In und Ausgabe der Tagungsunterlagen
Hinweis: Nutzen Sie den **Vortages-Check-In!**

9.15 **Eröffnung der CallCenterWorld® 2008 durch den Veranstalter und den Moderator**



Sigrid Bauschert
Vorstand,
Management Circle AG

Moderator Strategietag:



Christoph Teuner
n-tv

MULTICHANNEL INTEGRATION

9.30 **Integriertes Kundenkontaktmanagement über alle Touchpoints am Beispiel des HON Circles**

- Wettbewerbsvorteil Seamless Services
- Exklusivität der Dienstleistung
- Qualitätslevel der Leistungserbringung
- Umfassendes Partner-Portfolio
- Professionelles Customer-Feedbackmanagement



Dr. Reinhold Huber
Vice President Customer
Relation Management Sales,
Deutsche Lufthansa AG

VISION

10.15 **Call Center 2018 – Ein Blick in die Zukunft**

- Outsourcing als strategische Ausrichtung für die Zukunft
- Die Call Center-Netzwerke 2018
- Die Zukunft der Dienstleistungsbranche
- Wirtschaft und Arbeit 2018



Thomas Kloibhofer
CEO,
COMPETENCE CALL CENTER AG

11.00 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

QUALITÄT

11.45 **Kundenorientierung und -service im multinationalen und mehrdimensionalen Umfeld**

- Europaweiter Wandel der Service-Landschaft bei Avis
- Unser Weg zu nachhaltiger Kundenorientierung – die Kunst des richtigen Kompromisses
- Unsere Erfolge müssen nicht die Ihren sein, jeder „Markt“ ist unterschiedlich
- Der Mensch macht den Unterschied



Wolfgang Neumann
Geschäftsführer,
Avis Autovermietung GmbH & Co.KG

Deutschlands
kundenorientiertester
Autovermieter

12.30 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

POSITIONIERUNG

14.00 **Das Inhouse Call Center als Trendsetter – Nabelschnur zum Kunden**

- Positionierung des Inhouse Call Centers innerhalb des Unternehmens und zum Kunden
- Schnittstellen zu vor- und nachgelagerten Abteilungen
- Kosteneffizienz vs. Servicequalität
- Das nahtlose Zusammenspiel von „Make“ und „Buy“
- Informationen zur kontinuierlichen Optimierung



Henning Ahlert
Vorstand Operations/
Customer Care,
1&1 Internet AG

AUSLAGERUNG

14.45 **Die Zukunft des Outsourcing – Dienstleister als innovative Partner auf Augenhöhe!**

- BPO: Was Auftraggeber erwarten und Dienstleister können
- Die Quadratur des Kreises:
Der Dienstleister als Kostensenker und Innovator
- Geschäftsmodelle einer gleichberechtigten Partnerschaft
- Neue Chancen für den Standort Deutschland?



Prof. Dr. Bernd Stauss
Lehrstuhl für Dienstleistungs-
management,
**Ingolstadt School of Management
Katholische Universität
Eichstätt-Ingolstadt**

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

MORAL

16.15 **Ethik in der Wirtschaft – Erfolgreicher und fairer Umgang mit Kunden und Mitarbeitern**

- Verantwortungsvolles Handeln jenseits von Cash-flow und Stakeholder Value
- Von der Transaktion zur Kundenbeziehung: Umdenken im Kundenmanagement
- Dienstleistungskultur als Treiber einer kundenorientierten Organisation



Bertram Valentin
Managing Director,
**Standard Life Assurance
Company, Deutsche
Niederlassung**

Deutschlands
kundenorientierteste
Lebensversicherung

DISKUSSION

17.00 **Image Call Center – Jobmotor oder Prügelknabe der Nation?**

Eine Wachstumsbranche zwischen Verbraucherschutz, Politik, Medien und Selbstverantwortung

Die Diskutanten:



Gerd Billen, Vorstand,
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.



Thomas Pfaff, Geschäftsführer,
Thomas Pfaff Kommunikation



Manfred Stockmann, Präsident,
Call Center Forum Deutschland e.V.



Michael Martin, Geschäftsführer,
KLUTH Telemarketing GmbH



Dr. Simon Juraschek, Vorsitzender Council,
TeleMedien- und Call Center Services,
Deutscher Direktmarketing Verband e. V.



Ludger Sieverding, Leiter Kundenservice
Privatkunden,
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH



Claudia Kalenberg, Geschäftsführerin,
Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V.

KEY NOTE
Speaker

KUNDENWERT

18.00 **Maximizing the value your customers create**

- How you treat customers today will definitely affect your future profits
- Customers are your scarcest, most valuable productive resource
- Customer trust can be destroyed all at once by a major service problem
- You can't script everything. Culture is what guides your employees



**Der CRM-Guru
aus USA!**

Don Peppers
Founding Partner,
Peppers & Rogers Group

Don Peppers zählt zu den renommiertesten Marketingexperten in den USA. Er ist der Fachmann für Strategien zur individuellen Kundenbetreuung. Seine Ideen gelten als visionär.

19.00 **Speednetworking** In 30 Minuten zu 6 neuen Geschäftskontakten! Machen Sie mit beim sportlich-spielerischen Schnell-Kennen-Lernen! **Visitenkarten nicht vergessen!**

20.00 **CAT-AWARD VERLEIHUNG**

KONGRESS-DINNER MIT CAT-AWARD-VERLEIHUNG!

Genießen Sie einen kulinarischen Abend in exklusiver Atmosphäre. Seien Sie auf die Call Center Manager 2008 gespannt.



Durch den Abend führt Sie:
Wolf-Dieter Poschmann
Moderator
„das aktuelle sportstudio“

Fachforum 1

Multichannel Management

Medienintegration kundenorientiert umsetzen!



Moderation:

Christoph Pause
Redaktionsleitung,
TeleTalk

„Call Center sind heute flexible Kundenkontakt-Center. Zur Realisierung echter Kundenorientierung ist die intelligente Integration aller Kontaktkanäle das oberste Gebot. Erfahren Sie in diesem Fachforum an Beispielen, welche Bedeutung hier saubere Prozesse, gute Arbeitsorganisation und technische Unterstützung haben.“

9.00 Beherrschbare Kundenprozesse: Optimales Zusammenspiel von Marketing, Vertrieb und Call Center

- Aktiver Einsatz der Erfolgsfaktoren Self-Services, Presence Management, web-basierter Applikationen und mobiler Kommunikation
- Fallbeispiele und Szenarien verschiedener Branchen
- Darstellung des Weges zur erfolgreichen Umsetzung



Siegfried Schallmüller
Vice President Professional Services and Solution Management,
Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG (SEN)

10.00 Multiskill Working im Praxistest

- Funktionale Organisationsstruktur vs. Multiskilling
- Change Prozess
- Technische Voraussetzungen
- Chancen und Risiken
- Erfolgsbeispiele



Milosch Godina
Head Planning & Service Management,
ONE GmbH

10.45 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

11.30 Technische Integration im Multimedia Contact Center: Ein System oder Vernetzung von Einzelanwendungen

- Erweiterte Kundenanforderungen erzwingen Veränderungen im Contact Center
- Das einheitliche Kundenerlebnis als Messgröße für prozessuale Anpassungen
- Budgetäre und technische Herausforderungen im medienübergreifenden Kundenservice
- Netzbasierende multimediale IP Contact Center – Lösungen On Demand



Steffen Teske
Head of CRM,
BT Germany GmbH & Co. oHG

12.15 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

Fachforum 2

Fokus Bestandskunde

Kunden wertorientiert managen!



Moderation:

Daniel Hügli
Leiter Kundenservice Center,
Luzerner Kantonalbank

„Einen neuen Kunden zu gewinnen ist um das vielfache teurer als einen Bestandskunden zu pflegen. Gerade in gesättigten Märkten ist dieses Erkenntnis Handlungsanweisung genug! Erfahren Sie hier an Beispielen, wie Sie Ihre Kunden durch Beziehungskompetenz emotional binden, nach Wertigkeit für Ihr Unternehmen segmentieren und im Zweifel wieder geschickt zurück gewinnen.“

9.00 Mit „Emotional Power“ loyale Kunden gewinnen

- Wie emotionale Kundenbindung entsteht oder verhindert werden kann
- „Emotional Power“ vs. Anonymisierung:
 - Treue Bestandskunden als Ziel einer Vertriebsstrategie
 - Die emotionale Energie von Service- und Verkaufseinheiten mobilisieren
 - Heikle Momente im Kundenleben – die Chance zur Schaffung von Loyalität



Helga Schuler
Begegnungen mit Kunden durch Mitarbeiter mit Beziehungskompetenz zum positiven Erlebnis machen
top-perform

10.00 Nachhaltige Erfolge durch Segmentierung und differenzierte Kundenbearbeitung

- Nicht alle Kunden sind gleich – unternehmensweite Segmentierung als Schlüssel zum Erfolg
- You cannot manage what you cannot measure
 - Tools zur Kunden- und Maßnahmensteuerung
- Segmentierung und systematisches Kundenmanagement zahlen sich aus – für Kunden und Unternehmen



Kerstin Köder
Leiterin Bestandskunden-Marketing,
debitel AG

10.45 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

11.30 Nullkunden reAKTIVieren und schlummern-de Potenziale wieder erwecken!

- Aus Neukunden werden „Nullkunden“ – was nun?
- Kundenpotenziale mit professionellem Nullkunden-Management ganzheitlich ausschöpfen
- Reaktivierung von Nullkunden leicht gemacht: Best Practice bei Würth Österreich
- Chancen und Stolpersteine in der Nullkunden-reaktivierung



Mag. Martina Luttenberger
Leitung Tele-Sales,
Würth Handelsges.m.b.H.

12.15 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

Mittwoch, 20. Februar 2008

2. Kongresstag

Fachforum 1-5 von 9.00 bis 12.15 Uhr, Fachforum 6-10 von 13.45 bis 17.00 Uhr

Fachforum 3

Qualität im Kundenkontakt

Wertarbeit effizient erreichen!



Moderation:

Wolfgang Neuhauser
Leiter Teleservice Center,
Magistrat der Landeshauptstadt Linz

**CAI-Award-
Preisträger 2007
Österreich**

„Qualität im Kundendialog ist der Wettbewerbsfaktor Nr. 1. Im Contact Center gilt es, den Spagat zwischen Qualität und Kostendruck zu meistern. Erfahren Sie hier wie sich Qualität in Zahlen ausdrückt, wie Sie durch Sicherungsmaßnahmen Qualität steigern und wie der Aufbau eines Wissensmanagements für hochwertigen Service aussehen kann.“

9.00 Prozesssteuerung und optimale Balance zwischen Produktivität und Qualität – Voraussetzung für die Zufriedenheit von Premiumkunden

- Qualitätswahrnehmung und Kultur – Herausforderungen in einem internationalen Contact Center
- Die Qualitäts-Performance – Indikatoren im Kontext der Balanced Scorecard
- Konkurrierende Qualitäts- und Performanceziele als Steuerungsinstrument im operativen Bereich
- Erkenntnisse des Qualitätsmanagements für die strukturelle Ausrichtung im operativen Bereich



Dr. Torsten Armstroff
General Manager Operations & Training,
DaimlerChrysler Customer Assistance Center N.V.

10.00 Servicequalität sichern durch Call Monitoring und Coaching

- Kennen Sie die wichtigsten Contact Quality Management Tools?
- Wie erreicht man eine Steigerung von Qualität und Effizienz?
- Wie wird ein zeitnahes und regelmäßiges Feedback im Call Center umgesetzt?
- Wie wichtig ist die Mitarbeiterereinbindung als Motor zum Erfolg und was bindet Mitarbeiter überhaupt an ein Unternehmen?



Marion Ende
Leiterin Customer Service,
Fidelity Investment Services GmbH

10.45 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

11.30 Wissensmanagement und effiziente Prozesse im kommunalen Call Center

- Prozesse: wie gelangen 4.000 Einträge in die Wissensdatenbank?
- Wissen ist Macht! Wer gibt diese schon gerne ab?
- Wieviel Themen kann ein Agent beherrschen?
- Streiten für den Kunden – der „Faktor“ Mensch Wolfgang Neuhauser

12.15 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

Fachforum 4

Outsourcer Management

Zusammenarbeit professionell gestalten!



Moderation:

Dr. Simon Juraschek
Partner Management & Customer Projects,
HanseNet Telekommunikation GmbH
Vorsitzender Council T, **DDV**

„Die Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern ist für den einen selbstverständlich, für den anderen unvorstellbar. Erfahren Sie hier am Beispiel, dass Outsourcing eine Chance für qualitativ hochwertigen Kundendialog sein kann. Seien Sie gespannt auf neue Ansätze zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit und verschaffen Sie sich einen Einblick in die weltweite Steuerung von Dienstleistern.“

9.00 Outsourcing in der Health Care Industrie – Chance statt Feindbild

- Vertreibung aus dem Paradies – Das Ende der Wohlfühl-Phase im Gesundheitsmarkt
- Outsourcing im Gesundheitsmarkt – Quo vadis?
- Innovative Sales- und Servicestrategien



Gunter Wendt
Geschäftsführer,
walter services SMC Healthcare GmbH



Peter Teich
Geschäftsführer,
PTC Consulting

10.00 „Kundennutzen durch Mehrwert-Bündnisse“ – braucht die Branche neue Vergütungsmodelle?

- Die Partnerschaften von heute
- Vergütungsmodelle
- Kundennutzen als ein Schlüssel
- Verantwortung schafft Mehrwert



Dirk Scholand
Bereichsleiter,
HanseNet Telekommunikation GmbH

10.45 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

11.30 Wie steuere ich Dienstleister weltweit?

- Qualitätsbenchmarks, was sonst?
- Transparenz und Konkurrenzettbewerb, darf man das?
- Innovation und Operational Excellence – ein Widerspruch?
- Servicestandards – verlangen wir zuviel von Contact Centern?



Mag. Sebastian Fisar
Quality Manager Contact Center Management,
Nokia

12.15 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

Fachforum 5

Der Mitarbeiter im Mittelpunkt

Menschen erfolgreich entwickeln und binden!



Moderation:

Manfred Stockmann
Inhaber, **C.M.B.S. Managementberatung**
Präsident, **Call Center Forum Deutschland e.V.**

„Call Center Business ist Peoples Business. Der Mitarbeiter ist und bleibt der entscheidende Qualitätsfaktor. Erfahren Sie hier an Beispielen wie Sie bei Engpässen ausreichend Mitarbeiter zur Verfügung haben, wie Sie Mitarbeiter weiterentwickeln und wie Sie es schaffen, jenseits der monetären Vergütung Motivation zu schaffen.“

9.00 Mitarbeiterengpässe kreativ überwinden – Personalressourcen optimal einsetzen

- Unter den Rahmenbedingungen eines Incumbent dennoch Flexibilität erreichen
- Der Ansatz: kreative Gleitzeitmodelle
- Wieviele Mitarbeiter benötige ich überhaupt? Tagesaktuelle Steuerung
- Optimaler Personaleinsatz reicht nicht – Überkapazitäten optimal managen



Ing. Gerd Reidinger
Leiter Contact Center Residential,
Telekom Austria TA AG

10.00 Menschen integrieren, weiterentwickeln, sensibilisieren und binden

- Neue Mitarbeiter einführen und informieren
- Mitarbeiter in Optimierungsprozesse einbeziehen
- Mit Entwicklungs- und Förderprogrammen Topleute binden
- Verbesserungsvorschläge ernst nehmen
- Gesundheitsförderung zahlt sich aus



Manrico Preissel
Geschäftsbereichsleiter
AOK Clarimedis – ServiceCenter,
AOK Rheinland/Hamburg – Die Gesundheitskasse

10.45 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

11.30 Anreizsystem jenseits der Vergütungsmodelle am Beispiel der Amway GmbH

- Mitarbeiterakzeptanz und Motivation als Triebfeder für den Erfolg
- Mit wenigen Mitteln zu langanhaltender Steigerung der Leistung führen
- Aktiv zufriedene Mitarbeiter und Mitarbeiterbindung
- Stolpersteine



Silke Robeller
Manager Call Center für Deutschland und Frankreich,
Amway GmbH

12.15 Business Lunch und Besuch der Fachmesse

Fachforum 6

Spezial!

Das Kunden-Service Center

Potenziale im Inbound Center voll nutzen!



Moderation:

Robert Sluka
Leiter Call Center 05-1717,
ÖBB-Personenverkehr AG,
Stv. Vorstandsvorsitzender, **call-center-forum.at**

„Kundenservice Center unterliegen eigenen Gesetzen, sie reagieren auf die Kunden. Erfahren Sie hier an Beispielen, welche Bedeutung die Erreichbarkeit für die Kundenzufriedenheit hat, wie Sie verärgerte Kunden wieder für sich gewinnen und wie Vertriebspotenziale auch im Inbound genutzt werden können.“

13.45 „Mythos“ ServiceLevel

- Ist der ServiceLevel das Maß aller Dinge?
- Gibt es überhaupt so etwas wie einen „guten“ und einen „schlechten“ ServiceLevel?
- Wege zu ServiceLevel-Erreichung
- Lassen sich pragmatisierte Beamte zur ServiceLevel-Erreichung motivieren?

Robert Sluka

14.45 Aus Beschwerdeführern begeisterte Kunden machen

- Reklamation als Chance
- Beziehungs- und Prozessmanagement
- Crossfunktionale Reklamationsbearbeitung
- Exceeding Expectations



Jutta Roller
Director Customer Service,
TNT Express GmbH

Deutschlands
kundenorientiertester
Dienstleister 2006

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

16.15 From Service to Sales

- Identifying the challenge and setting the goals – From service to sales in SEAS-NVE
- Establishing the groundworks – Segmentation and Tools
- The Cultural Movements – From Service Levels to Sales Figures
- Results and Learnings



Jeanette Hartz
Senior Vice President Sales & Marketing,
SEAS-NVE, Svinninge/Dänemark

Vortrag in Englisch

17.00 Besuch der Fachmesse

Mittwoch, 20. Februar 2008

2. Kongresstag

Fachforum 1-5 von 9.00 bis 12.15 Uhr, Fachforum 6-10 von 13.45 bis 17.00 Uhr

Fachforum 7

Spezial!

Brennpunkt Outbound

Aktive Kundenansprache nachhaltig umsetzen!



Moderation:

Alexander Jünger
Technischer Redakteur Call Center Profi,
GWV Fachverlage GmbH

„Outbound-Aktivitäten haben durch die „Schwarzen Schafe“ einen zwielfichtigen Anstrich bekommen. Saubere Outbound-Kampagnen sind dagegen im Sinne des Kunden. Erfahren Sie hier an Beispielen welche rechtlichen Vorschriften zu beachten sind, wie Vertriebskampagnen professionell aufgesetzt werden und Dialer die Effizienz steigern können.“

13.45 Rechtsfälle Direktmarketing

- Rechtliche Rahmenbedingungen des Direktmarketings
- Stand der politischen Diskussion und der Gesetzgebungsverfahren
- Grenzbereiche und aktuelle Rechtsprechung
- Initiativen und Maßnahmen der Branchenverbände



Manuel A. Schindler
Rechtsanwalt,
**Rswn Rechtsanwälte Steuerberater
Partnerschaftsgesellschaft**

14.45 Vertriebliches Kampagnenmanagement im Outbound: Mit Qualität Vertriebsfolge steigern!

- Kampagnenplanung – nicht ohne CRM-Unterstützung!
- Make or buy: Auswahl der Umsetzungspartner nach klaren Regeln
- Steuerung: Vergütungsmodelle und Erfolgsmessung
- Erfolgsfaktor Qualitätsmanagement: Sales und Service als Einheit begreifen



Thomas Pannhorst
Leiter Kampagnenmanagement,
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

16.15 Dialer-Einsatz im Call Center

- Status Quo: Verbreitung und Einsatz von Dialern im Call Center
 - Was bringen Dialer wirklich?
 - Wann lohnt sich welcher Dialer?
 - Wichtige Dialer-Kennzahlen und -Parameter im Überblick
- Alexander Jünger

17.00 Besuch der Fachmesse

Fachforum 8

Call Center- Controlling

Mit Kennzahlen aktiv steuern!

CAI-Award-
Preisträger 2007
Schweiz



Moderation:

Balz Kundert
Leiter Service Center/Mitglied der Direktion,
AXA Winterthur Versicherung

„Controlling Know-how und aktives Kennzahlenmanagement zählt zu den Schlüsselkompetenzen eines Call Center Managers. Erfahren Sie hier an Beispielen wie Sie Center mit Kennzahlen aktiv steuern, welchen Einfluss Controlling auf Motivation haben kann und wie Kampagnenerfolge gemessen und nachgewiesen werden.“

13.45 Internationalen Customer Service mit Kennzahlen aktiv steuern

- bwin – von 0 auf 200
- bwin – Leidenschaft und Kennzahlen
- Einführung von Kennzahlen an internationalen Standorten
- Am Puls des Kunden – Customer Service als Motor bei der unternehmensweiten Entwicklung des Kennzahlensystems



Mag. Petra Fichtinger
Head of Customer Service,
bwin Interactive Entertainment AG

14.45 Die Mitarbeiter Scorecard: Lust auf Leistung

- Projekt CAI-Award 2007 für die Schweiz
 - Was ist Qualität und wer definiert sie?
 - Controlling und Mitarbeiter-Entwicklung
- Balz Kundert

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

16.15 Zielkundenaktionen von Miles & More als Beispiel für messbaren Kampagnenerfolg

- Teilnehmeraktivierung als Daueraufgabe von Bindungsprogrammen
- Kundendaten sind Key Asset
- Die Logik der Verhaltensmessung bei Angebots-Mailings
- Individualisierung von Kampagnenangeboten trotz Komplexitätsfalle



Volker Scheible
Director Miles & More Marketing and Customer Loyalty Activities,
Deutsche Lufthansa AG

17.00 Besuch der Fachmesse

Fachforum 9

Automatisierung im Kundendialog

Technologien profitabel einsetzen!



Moderation:
Harald Henn
MarketingResultant

„Der intelligente Einsatz von Automatisierung birgt viele Potenziale. Mitarbeiter werden entlastet und gewinnen Raum für wertschöpfende Tätigkeiten. Professionelle Automatisierung im Kundendialog steigert die Effizienz und hilft Kosten zu sparen. Erfahren Sie hier an Beispielen wie Sprachportale und E-Mail-Management Servicequalität und Profitabilität steigern und welche Vorteile virtuelle Call Center-Strukturen bieten.“

13.45 Profitabilität steigern durch kundenfreundliche Sprachportale

- Schaffen Sie Akzeptanz für Ihren Sprachcomputer über einen tatsächlichen Zusatznutzen für den Kunden
- Nutzen Sie jeden Verkaufsimpuls durch intelligente Vernetzung von Sprachportal und Datawarehouse
- Lassen Sie Ihre Kunden nicht alleine im Sprachcomputer – kommen Sie mit hinein und gehen Sie voran
- Ver-X-fachen Sie die Anzahl der erfolgreichen Calls und damit den Umsatz – mit überschaubaren Investitionen



Mario Kraus
Leitung Medialer Vertrieb,
Sparda-Bank Nürnberg eG

Bankmarketingpreis
2007

14.45 Die Einführung eines E-Mail-Management-systems am Beispiel der Sedo GmbH

- Spezifische Ausgangssituation und Rahmenbedingungen
- Finale Entscheidungsgründe
- Technischer Implementationsprozess
- Erfahrungen bis heute



Marius Würzner
COO - Geschäftsführer,
Sedo GmbH

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

16.15 Service on Demand mit virtuellen Call Centern

- Vorteile moderner ACD-Anlagen: neue Routing-funktionalitäten, umfassendes Monitoring und Reporting zur Erfolgskontrolle
- Das IP Contact Center der Zukunft
- Telefonie- und CRM-Applikationen aus einer Hand



Lars Völkering
Leiter Managed Services,
Deutsche Telekom AG

17.00 Besuch der Fachmesse

Fachforum 10

Spezial!

Kleine Center – große Aufgabe

Call Center bis zu 50 Plätze zielstrebig führen!



Moderation:
Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH,
Stuttgarter Versicherungsgruppe

„Kleine Call Center stehen häufig vor der Herausforderung, schnell und kreativ Lösungen mit wenig Mitteln zu erarbeiten. Strukturen wie in großen Centern sind selten geschaffen. Erfahren Sie hier an Beispielen wie Sie als Call Center-Leiter dem hohen Druck Stand halten, die kritische Größe für eine händische Einsatzplanung erkennen und wie Sie eine transparente Struktur und Steuerung erreichen können.“

13.45 STOP dem Stress! – Delegation als Überlebensziel!

- Burnout – Warum Loslassen die Königsdisziplin im kleinen Call Center ist!
- Ängste nutzen – gesundheitliche Warnsignale erkennen!
- Tipps, Tricks und Kniffe, um sich und den Mitarbeitern den Alltag zu erleichtern
- Führungspsychologie – was Sie wirklich wissen müssen!

Herbert H.P. Ferdinand

14.45 Forecast und Personaleinsatzplanung: Bordmittel oder teure Software?

- Sensumotorisches Stadium (Geburt, Erste Schritte, Verstehen)
- Präoperationales Stadium (allgemeine Kompetenz)
- Konkretoperationales Stadium (intuitives Handeln, von der direkten Wahrnehmung beeinflusst)
- Formaloperationales Stadium (abstraktes Denken mit Schlussfolgerungen aus Informationen)



Roy P. Becker
Leiter Kundentelefon,
Miele & Cie. KG Vertriebsgesellschaft Deutschland

15.30 Erfrischungspause und Besuch der Fachmesse

16.15 Von der intransparenten zur transparenten Organisation

- Effizienz in Aufbau- und Ablauforganisation
- Planung, Steuerung und Reporting in der neuen Organisationseinheit
- Transparenz als Führungsaufgabe
- Der Mensch im Mittelpunkt: Begleitung im Changemanagement-Prozess



Kerstin Propp
Bereichsleiterin Verkaufs- und Produktberatungcenter,
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH

17.00 Besuch der Fachmesse

Business Talk

Mittwoch, 20. Februar von 17.30 bis 18.30 Uhr

Sie suchen den gezielten Austausch mit Call Center-Kollegen? Sie möchten über Spezial-Themen in ruhiger Atmosphäre diskutieren? Sie haben Fragen an Experten? Dann auf zum Business Talk! Management Circle lädt Sie als Kongressteilnehmer ein, in lockerer, offener Atmosphäre Erfahrungsaustausch und Networking zu betreiben. Wählen Sie aus drei Arten: Branchen-Talk, Gesundheits-Talk oder Ausbildungs-Talk.

Branchen Talk: Diskutieren Sie 4 Branchenthemen mit Kollegen und Experten

Telekommunikation und Mobilfunk

Ihr Experte und Moderator:



Milosch Godina
Head Planning & Service
Management,
ONE GmbH

Finanzdienstleistungen

Ihr Experte und Moderator:



Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH,
Stuttgarter Versicherungsgruppe

Pharma- und Gesundheitswesen

Ihr Experte und Moderator:



Manrico Preissel
Geschäftsbereichsleiter
AOK Clarimedis – ServiceCenter,
AOK Rheinland/Hamburg –
Die Gesundheitskasse

Öffentlicher Dienst

Ihre Experten und Moderatoren:



Wolfgang Neuhauser
Leiter Teleservice Center,
Magistrat der Landes-
hauptstadt Linz



Robert Sluka
Leiter Call Center 05-1717,
ÖBB-Personen-
verkehr AG,
Stv. Vorstandsvorsitzender,
call-center-forum.at

Gesundheits-Talk mit Führung im LiveCallCenter

Sie starten mit einer Führung durch das LiveCallCenter und haben im Anschluss die Gelegenheit, in einer offenen Talk-Runde über Gesundheitsmanagement und den perfekten Arbeitsplatz im Call Center zu diskutieren.

Ihr Experte und Moderator:



Dirk Glebe,
Abteilungsleiter Site Manager
Duisburg,
HanseNet Telekommunikation
GmbH

Ausbildungs-Talk im Messeforum der Halle 3

Seit August 2006 gibt es den neu geschaffenen Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Dialogmarketing“. Diskutieren Sie mit Kollegen, Lehrern und Auszubildenden über deren Erfahrung.

Ihr Experte und Moderator:



Harald Weisbrod,
Vizepräsident,
Call Center Forum
Deutschland e. V.

Offen für Messe- & Kongressbesucher!

DIE JUBILÄUMSPARTY 2008! NACHT DER LEGENDEN!

Mittwoch, 20. Februar, Einlass ab 19.00 Uhr!

Das legendäre Event garantiert auch bei der Jubiläumsveranstaltung 2008 mehr als gute Stimmung. Tauchen Sie ab in eine pulsierende Atmosphäre und lassen Sie sich von Live-Musik in Party-Stimmung versetzen.

Tanzen Sie in die Nacht oder führen Sie anregende Gespräche in ruhiger Umgebung in der **BT Business Lounge** im 1. Stock.



Donnerstag, 21. Februar 2008,
8 parallele Workshops stehen für Sie zur Auswahl!

Workshop

Das verkaufsaktive Call Center

**Vertriebspotenziale im
In- und Outbound nutzen!**

WORK-
SHOP 1

„Der Begriff Vertriebsorientierung ist mittlerweile auch bis ins kleinste Call Center vorgedrungen. Viele Stimmen sagen, dass Service und Verkauf nicht zueinander passen. Wir stellen Ihnen das Gegenteil vor! Sie erhalten sehr praxisorientiert einen Einblick in die Erfolgsstory eines ehemals stark Customer Service orientierten Call Centers, das den Changeprozess zu einem verkaufsstarken Center erfolgreich durchlaufen hat. Wir zeigen Ihnen den Weg zum Ziel!“

Vertriebsstrategien im Call Center

- Inbound vs. Outbound-Vertrieb
- Mit Up- und Cross-Selling zum Umsatzplus
- Kundenwertorientierter Vertrieb

Kundenorientierter Outbound-Vertrieb

- Kunden kaufen lassen anstatt verkaufen
- „Deliver plus one“ als Erfolgsstrategie
- Vertrauen als Verkaufsgrundlage

Change Management als Grundlage des Erfolges

- Mind Change: Kann jeder Inbounder verkaufen?
- Mitarbeiter motivieren
- Veränderungsmanagement

Brennpunkt Mitarbeiter im Telesales

- Gesprächsleitfäden: Fluch oder Segen?
- Barrieren abbauen
- Coaching und Monitoring zur Qualitätssicherung
- Zielvorgaben und erfolgsabhängige Vergütungssysteme

Effizienter Technologieeinsatz

- CRM – Grundlage für erfolgreichen Vertrieb
- Wie Dialer die Effizienz von Kampagnen steigern können
- Erfolgreicher Einsatz von ACD-Anlagen und IVR (Interactive Voice Response)
- Balanced Scorecard als Steuerungsinstrument

Workshopleiter:



Andreas Kollmitz
Manager Customer
Service,
**Barclaycard Barclays
Bank PLC**



Kay Lindner
Leiter
Training,
**Barclaycard Barclays
Bank PLC**

Leistungsstarke Mitarbeiter binden

**Die Leistungsträger fördern,
entwickeln und binden!**

WORK-
SHOP 2

„Die Konjunktur ist gut, die Arbeitslosenzahlen sinken und auch an der Call Center-Branche geht der Führungskräftemangel nicht spurlos vorbei. Mitarbeiterorientierung und das Bemühen um Bindung wertvoller Fachkräfte gewinnt an Bedeutung. Wie Sie Ihren Erfolgsfaktor Nr. 1, Ihren Mitarbeiter, fördern und binden, erfahren Sie hier. Freuen Sie sich auf einen spannenden Praxisbericht des deutschen Call Center Managers 2007.“

„War for talents“ auch im Call Center?

- Wo gibt es die ersten Engpässe?
- Heute schon an Morgen denken: Was gilt es in den nächsten Jahren zu tun?

Fachkräfte als entscheidender Erfolgsfaktor im Call Center

- Die entscheidende Frage: Rekrutieren oder selbst entwickeln?

Wie kann man Fachkräfte an sich binden?

- Horizontale und vertikale Personalentwicklung
- Anreizsysteme: Immer nur Geld?

Das Projekt Futurama

- Praxisbeispiel des CA@Award Gewinners 2007

Zahlt sich Qualität im Personal aus?

- Will der Kunde nur günstige Preise?
- Wie kann man Personalqualität finanziell bewerten?
- Wo geht die Reise hin?

Praxistransfer aus dem Workshop

- Was nehme ich für mich mit?
- Welche Schritte gehen immer?
- Welche Hürden kann man umgehen?
- Welche Risiken gibt es?

**CA@Award-
Preisträger 2007
Deutschland**

Workshopleiter:



Thomas Hohlfeld
Geschäftsführender
Gesellschafter,
Ribbon & Partner



Uwe Lamnek
Director Customer
Service,
**HanseNet Tele-
kommunikation GmbH**

Die Workshop-Zeiten:

8.15	Ausgabe der Tagungsunterlagen	12.30 – 13.45	Gemeinsames Mittagessen
9.00	Beginn der Workshops	15.00 – 15.30	Kaffee- und Teepause
10.30 – 11.00	Kaffee- und Teepause	17.00	Ende der Workshops

Das professionelle Call Center-Controlling

Mit Kennzahlen ergebnisorientiert leiten!

WORKSHOP 3

„Der Alltag im Call Center liefert eine Vielzahl an Daten und potenziellen Kennzahlen. Erfolgreich ist, wer den Überblick behält und die Spreu vom Weizen trennt. Dieser Workshop gibt Ihnen einen Einblick in das operative und finanzorientierte Call Center-Controlling, zeigt Ihnen konkrete Berechnungsmethoden für Ihr Kostenmanagement und Möglichkeiten zur Entwicklung Ihres individuellen Kennzahlensystems auf.“

Controlling erfolgreich implementieren

- Herausforderungen an Organisation, Prozesse, Mitarbeiter
- Schritte zum Aufbau eines effizienten Controlling-Systems
- Operatives Call Center-Controlling vs. Finanzcontrolling

Aufbau eines Kennzahlensystems

- Kennzahlen zur Kundenanalyse und im Qualitätsmanagement

Fallstudie: Die Balanced Scorecard im Praxiseinsatz

- Warum Balanced Scorecard? Vorteile – Nutzen – Grenzen
- Erstimplementierung: Reduktion auf das Wesentliche
- Langfristige KPI-Entwicklung
- Softwaregestützte BSC

Strategische Kostenrechnung im Customer Care-Umfeld

- Warum Kostentransparenz? Kostenrechnung als Kernelement der strategischen Planung
- Stückkosten vs. Prozesskosten
- Kostentreiber im Call Center
- Call Center internes Controlling oder zentralisiertes Controlling? Pro und Contra
- Customer Care P&L Rechnung
- Lenkungsmaßnahmen und Kostenoptimierung

Führen mit Kennzahlen – Fokus Mensch

- Unternehmensebene: Effiziente Steuerung oder Datenfriedhof?
- Mitarbeiterebene: Ansporn oder Daumenschrauben?
- Changermanagement

Erfolgsmessung auf Einzelplatzebene

- Der Beitrag des Einzelnen: Herunterbrechen der Call Center-Ziele auf Team und Einzelplatzebene
- Softwaregestützte Einzelplatzauswertung

Workshopleiter:



Milosch Godina
Head Planning & Service Management,
ONE GmbH



Daniel Leiber
Leiter der Niederlassungen Österreichs,
HVB Direkt GmbH

Operatives Call Center Management

Wie Sie Ihr Tagesgeschäft steuern und optimieren!

WORKSHOP 4

„Es gibt eine Vielzahl von Tools, Methoden und unterstützende Systeme für Forecasting, Planung und Steuerung. Lernen Sie hier, wie Sie im operativen Tagesgeschäft durch optimale Vorbereitung, Durchführung und Reporting die Balance zwischen Kosten und Servicelevel halten.“

Forecasting – Sicherheit bei der Prognose

- Die beliebtesten Techniken zum Daten sammeln, validieren und analysieren
- Im Überblick: Aktuelle Forecasting-Methoden
- Der „Schritt für Schritt-Prozess“ der Zeit-Reihen-Analyse
- Schwierigkeiten bei der Erstellung eines fundiertes Forecasts

Der Planungskreislauf im Call Center – ein Closed Loop-Ansatz

- In mehreren Schritten zum effektiven Planungsprozess

Inbound-Steuerung mit operativen Kennzahlen

- Die relevanten Steuerungskennzahlen: Woher kommen sie? Wie identifiziere ich sie?
- Mit Hilfe von Schwellenwerten wichtige Signale zum Handeln erkennen!
- Wie erstelle ich zielgruppengerechte Reportings?

Personalbedarfsplanung – Methoden und Gesetzmäßigkeiten

- Servicelevel definieren, Bearbeitungszeiten festlegen, Antwortgruppen fixieren
- Praxisbeispiel zur Berechnung des Personalbedarfs nach Erlang C
- Erlang C vs. Computersimulationen
- Die Kosten im Griff! Die Folgen von Über- und Unterdeckung

Realtime-Steuerung – Planung im Minutentakt

- Vor- und Nachteile der Intra-Day-Steuerung
- Online-Cockpitsysteme – Hilfsmittel unvorhersehbare Situationen im Tagesgeschäft zu bewältigen

Workshopleiter:



Dunja Deleporte
General Partner,
KeyConsulting Management Partners



Jörg Fiedler
Gruppenleiter IT-Business,
AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen

Donnerstag, 21. Februar 2008,
8 parallele Workshops stehen für Sie zur Auswahl!

Workshop

Effektive Außendienst- steuerung durch Call Center

Die intelligente Verknüpfung der
Vertriebskanäle!

WORK-
SHOP 5

„Binden Sie Ihren Außendienst noch ans Telefon? Oder steuern Sie ihn schon über das Call Center? Intelligente Außendienststeuerung umfasst heute vom Erstkontakt bis hin zur Terminvereinbarung und Routenplanung alle verkaufsorientierten Kontakte mit Ihrem Kunden. Steigern auch Sie die Effizienz Ihrer Außendienstorganisation durch die sinnvolle Verknüpfung der Vertriebsinstrumente.“

Fokus Organisation: Kundenwertorientierte Vertriebsstrukturen

- Kundensegmentierung – Von Zielgruppen und Zielpersonen
- Kundenwertanalyse und Bedeutung des Kundenwertes
- Wertorientierte Vertriebs- und Betreuungskonzepte

Fokus Personal: Die schlagkräftige, kundenfokussierte Vertriebsstruktur

- Systematisches Kontaktmanagement (SKM) als Vertriebsorganisation von morgen
- Ablauforganisation und Zusammenarbeit von Call Center und Außendienst
- Entwicklung von Vertriebsorientierung und verkaufsaktives Engagement im Call Center und Vertriebsinnendienst
- Personalrekrutierung, Vergütungsstrukturen, Weiterbildungskonzepte und Teambildungs-Programme

Fokus Prozesse: Anforderungen an Vertriebsprozesse und Vertriebssteuerung

- Erfolgreiche Telesales-Kampagnen
- Zusammenspiel von Call Center und Außendienst im Follow up und Kundenbeziehungs-Management
- Überleitung der Kunden aus den Kanälen Call Center/ Telesales und Außendienst
- Kennzahlen für die Steuerung der einzelnen Vertriebsinstrumente und Touchpoints
- Messung von quantitativer und qualitativer Performance und kanalspezifische Prozesskostenrechnung
- Reportingstrukturen und Balanced Scorecard

Fokus Technik: CRM als Grundlage einer erfolgreichen Vertriebsorganisation

- Die wesentlichen Systemkomponenten im Überblick
- Prozesse entwickeln und optimieren
- Erfolgreiche Systemimplementierung in die operative Vertriebsorganisation

Workshopleiter:



Carsten Schmid
Geschäftsführer,
**TIME FRAME
PerformanceCenter
GmbH**



Sabine Rieth
Leiterin Marketing
Geschäftskunden &
Managed Services,
QSC AG

Trainer Spezial

Das ganzheitliche Coachingkonzept

Potenziale kontinuierlich weiterentwickeln!

WORK-
SHOP 6

„Der klassische Coachingansatz im Call Center ist das sogenannte Expertencoaching. Dabei steht die Gesprächsanalyse im Fokus mit der Zielsetzung, die Qualität der Telefonate zu verbessern. Wir möchten Ihnen ein erweitertes Verständnis von Coaching vorstellen, das geeignet ist, die Fähigkeiten und Potenziale der Mitarbeiter auf allen Hierarchieebenen kontinuierlich zu entwickeln.“

Coaching als Haltung und Handlung im Call Center

- Definition von Coaching
- Struktur, Ziele und Techniken
- Coaching-Settings
- Experten- vs. Prozesscoaching

Führungskräfte-Coaching im Call Center

- Coaching durch externe Coachs (Anlässe, Vorgehen, Erfahrungen)

Die Führungskraft als Coach ihrer Mitarbeiter

- Mit Coaching die Führungskultur verändern
- Coaching als Führungsinstrument
- Coachingweiterbildung für Führungskräfte
- Erfahrungen und Beispiele aus der Praxis

Kollegiales Coaching

- Merkmale, Ziele und Nutzen
- Anwendungsfelder
- Ablauf des Kollegialen Coachings
- Methoden und Techniken
- Einführung und Umsetzung im Call Center

Praxisberatung

- Erlernen sozialer Kompetenz in Gruppen
- Reflexion der eigenen Führungspraxis
- Erlebnisaktivierende Methoden
- Erfahrungen mit Praxisberatung im Call Center

Workshopleiter:



Petra Lambach
Geschäftsführerin,
Lambach Consulting



Wolfgang Munderloh
Consultant,
Lambach Consulting

Die Workshop-Zeiten:

8.15	Ausgabe der Tagungsunterlagen	12.30 – 13.45	Gemeinsames Mittagessen
9.00	Beginn der Workshops	15.00 – 15.30	Kaffee- und Teepause
10.30 – 11.00	Kaffee- und Teepause	17.00	Ende der Workshops

Teamleiter Spezial

Führung für Teamleiter

Call Center Teams erfolgreich machen!

WORKSHOP 7

„Führung anhand von Praxisbeispielen erlebbar machen! Die Rolle der Teamleiter in den Call Centern verändert sich zunehmend vom fachlichen Ansprechpartner mit disziplinarischer Verantwortung hin zur echten Führungskraft. Vor diesem Hintergrund ist es notwendig, die Teams so einzustellen und zu führen, dass dauerhaft Höchstleistungen erbracht werden können. In dieser Veranstaltung zeigen erfahrene Call Center-Experten anhand von Praxisbeispielen, in denen die Teilnehmer selbst aktiv werden, worauf sie dabei achten müssen.“

Was wird von mir als Führungskraft erwartet?

- Der besondere Anspruch an Führung im Call Center
- Welche Voraussetzungen brauche ich für die Führung meines Teams?
- Organisation, Positionsbestimmung und Rollendefinition
- Voraussetzungen für erfolgreiche Teamführung
- Mein Selbstbild als Führungskraft/wie erlebe ich selbst Führung?
- Praxisbeispiel: Zeit zum Führen?

Welche Führungsinstrumente stehen mir zur Verfügung?

- Führungsinstrumente und ihr optimaler Einsatz
- Delegieren und Agenten einbinden
- Führen mit Vertrauen
- Agentenziele vereinbaren
- Welche Kennzahlen sind wichtig?
- Praxisbeispiel: Vermeidung von Führungsfehlern

Wie motiviere ich mein Team?

- Ist Ihr Team ein Team?
- Wie steigere ich die Produktivität?
- Senkung des Krankenstandes
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Praxisbeispiel: Mitarbeitergespräch/Feedback für Agenten

Wie führe ich in Krisensituationen?

- Change Management
- Führung und Motivation bei veränderten Rahmenbedingungen
- Richtiger Umgang mit schlechten Nachrichten
- Praxisbeispiel: Kommunikation – wie kommuniziere ich mit meinem Team?

Workshopleiter:



Thomas Müller
Director Customer Focus,
QVC Deutschland Inc. & Co. KG



Olaf Steinert
Bereichsleiter Personal,
DB Dialog Telefonservice GmbH

Rationalisierung im Call Center

Prozesse durch Automatisierung optimieren!

TELETALK WORKSHOP 8

„Der Kostendruck in Call Centern ist hoch und die Automatisierung bietet erhebliche Rationalisierungspotenziale und Effizienzsteigerungen. Die Optimierung von Prozessen und der intelligente Einsatz von Sprachdialogsystemen, E-Mail-Management und Web-Self Services ermöglicht es Kosten zu senken und gleichzeitig die Qualität im Kundendialog zu steigern. Lassen Sie sich von unseren anbieterunabhängigen Experten überzeugen!“

Rationalisierung im Call Center

- Prozesse durch Automatisierung optimieren!
- Automatisierung (Beispiele und Anbieter)
- Teilautomatisierung im Call Center
- Kanalübergreifende Automatisierung (E-Mail/Web/SMS/Telefon/...)
- Effizienzsteigerung durch bessere Nutzung vorhandener Möglichkeiten
- Problematik der Rationalisierung (soziales Image)

Voice Portale

- Einsparpotenziale mit Voice-Portalen
- Der richtige Mensch-Maschine-Mix
- ROI von Voice-Portalen
- Dialogdesign: Make or Buy?
- Übersicht des Voice-Markts

E-Mail Dialoge

- E-Mail-Technologie leicht gemacht
- Richtige Ansprache in E-Mails
- Erfolgsmessung E-Mail-Management

Web-Selfservice (GF/DA)

- Vor- und Nachteile Web-Selfservice
- Integrierte Automation von Voice, E-Mail und Web
- Automatisierte Contact Center
- Beispiele aus der Praxis

Moderator:



Kai-Werner Fajga
Geschäftsführer,
telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG

Workshopleiter:



Detlev Artelt
Geschäftsführer,
aixvox GmbH



Gerald Fründt M.A.
Trainer - Berater
- Coach für Dialoge,
E-MailKnigge.de



Don Peppers zählt zu den renommiertesten Marketing-Experten in den USA. Er ist der Fachmann für Strategien zur individuellen Kundenbetreuung. Don Peppers prägte den Begriff „One-to-One-Marketing“ bereits 1993. Sein erstes Buch zu diesem Thema („The One to One Future“) wurde über 1 Million mal in 14 Sprachen verkauft. Im Vordergrund von Peppers Marketingkonzept steht der Aufbau einer persönlichen Beziehung zum Kunden. Peppers Ideen gelten als visionär. Das amerikanische Business 2.0-Magazin bezeichnet ihn als einen der führenden Marketing-Gurus der Gegenwart („foremost business gurus of our times“). Don Peppers gründete mit Martha Rogers die international tätige Unternehmensberatung **Peppers & Rogers Group**. Sie hat Standorte in Europa, Asien, Australien, Afrika, Mittel- und Südamerika.

„One-to-One-Marketing ist heute weltweit ein Synonym für das Eingehen auf individuelle Kundenbedürfnisse. Don Peppers hat mit One-to-One die Grundlagen für ein zeitgemäßes Marketing geschaffen. Moderne Call Center, Direktmarketing, Kundenservice wären heute ohne seine Gedanken und Thesen kaum denkbar“. Harald Henn, MarketingResultant



Dr. Reinhold Huber ist seit August 2007 Leiter Kundenmanagement Vertrieb der **Lufthansa Passage Airlines**. Damit verantwortet er alle Aktivitäten der neun Call und Service Center des Lufthansa Call Center-Verbundes. Diese befinden sich in Berlin, Kassel, Dublin, Istanbul, Brunn, Kapstadt, Melbourne, Shanghai und Peterborough/Kanada. Dort bieten rund 2.000 Mitarbeiter aus mehr als 30 Nationen den Gästen eine umfangreiche Servicepalette, die von der Bearbeitung allgemeiner Reservierungsanfragen, über die Betreuung der Senatoren, Frequent Traveller und Hon Circle-Mitglieder bei Fragen zu Miles & More bis hin zu der Bearbeitung von schriftlichen Kundenanfragen reicht.



Henning Ahlert ist bei der **1&1 Internet AG** in Montabaur im Vorstand verantwortlich für den Bereich Operations. Dies umfasst u.a. neben den internen und externen Call Centern in Deutschland, den USA, Großbritannien und den Philippinen auch das unternehmenseigene Logistikcenter.



Dr. Torsten Armstroff leitet als General Manager Operations & Training u.a. das Reklamations- und Pannenmanagement für alle deutschsprachigen Märkte der **DaimlerChrysler AG** im DaimlerChrysler Customer Assistance Center in Maastricht.



Detlev Artelt ist Geschäftsführer der **aixvox GmbH**, ein herstellerunabhängiges Beratungsunternehmen in Aachen auf dem Gebiet datenbankgestützter Computersprachsysteme in Verbindung mit Spracherkennung und -synthese. Er ist der Herausgeber des „voice compass 2007“.



Roy P. Becker ist Leiter Kundentelefon der **Miele & Cie. KG Vertriebsgesellschaft Deutschland**, Gütersloh. Er baute den Bereich Customer Care in Richtung Produktberatung auf. Heute ist dieser Bereich unter anderem verantwortlich für das Controlling aller Call Center in Deutschland.



Wolfgang Neumann ist ab November 2007 Vorsitzender der Geschäftsführung der **Avis Autovermietung** in Deutschland, nachdem er diese Position im Mai 2006 kommissarisch übernommen hatte. Zuvor war er knapp dreieinhalb Jahre als Direktor für Finanzen und IT Mitglied der Geschäftsführung von Avis. Sein beruflicher Weg führte ihn nicht nur in unterschiedliche Länder, sondern auch durch verschiedene Industriezweige: So war er unter anderem in den Bereichen Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, Telekommunikation sowie Automobile tätig. 2007 erhielt er im Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ den Sonderpreis für Kundenorientierung des Managements und Avis wurde mit dem Sonderpreis als kundenorientiertester Autovermieter ausgezeichnet.



Bertram Valentin startete im Januar 1996 bei der **Standard Life Assurance Company** als Managing Director der zeitgleich gegründeten, deutschen Niederlassung mit Sitz in Frankfurt. Er ist verantwortlich für den Markteintritt, die Positionierung und die Entwicklung des Lebensversicherers in Deutschland und Österreich. Heute umfasst die Niederlassung bereits über 430 Mitarbeiter. Valentin ist außerdem MBA-Absolvent der INSEAD, Fontainebleau, deren Top-Leadership Executive-Programm er absolvierte. Im Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ erreichte Standard Life 2007 den 3. Platz in der Gesamtwertung und wurde mit dem Sonderpreis kundenorientierteste Lebensversicherung ausgezeichnet.



Thomas Berns ist bei der **entavio GmbH, SES ASTRA Group**, in Unterföhring als Vice President CRM verantwortlich für das B2C CRM (Strategie & Operations). Darüber hinaus verantwortet er die Six Sigma Operations Excellence Aktivitäten der entavio GmbH.



Gerd Billen ist Vorstand des **Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V.** in Berlin. Zuvor war er Leiter des Bereiches Umwelt- und Gesellschaftspolitik der Otto Group und von 1993 bis 2005 Bundesgeschäftsführer des Naturschutzbundes Deutschland NABU e.V.



Marcus Bolzhauser ist Vorstand der **Bolzhauser AG**, Koblenz/Wuppertal. Das Unternehmen bietet Beratungs- und Outsourcing-Dienstleistung im Prozess- und Qualitätsmanagement an. Themenschwerpunkt ist die industrielle Dienstleistungsfertigung.



Dunja Deleporte ist General Partner bei **KeyConsulting ManagementPartners KCMP - Beratung, Coaching & Training** in Osnabrück. Ihre Schwerpunkte liegen in der strategischen Marketingberatung von Call Centern (in- und extern), Dienstleistern sowie Verlagen.



Stefan Dorn ist seit September 2002 Teamleiter **Lufthansa Global Call Center Technologie**, Frankfurt. Von 2000 bis 2002 war er maßgeblich beteiligt am Ausbau der Lufthansa Direktvertriebsplattform inklusive Einführung der Lufthansa Online Preise.



Markus Ehrlich ist Bereichsleiter Kundencenter der **MHZ Hachtel GmbH & Co. KG** in Leinfelden-Echterdingen und verantwortlich für 74 Agenten im Front- und Backoffice. Er führte ein webbasiertes Kunden-Informationssystem auf Basis der Balanced ScoreCard ein.



Marion Ende ist seit 1999 bei **Fidelity Investment Service GmbH**, Kronberg, am Auf- und Ausbau der Bereiche Customer Service und German Customer Interaction beteiligt, die sie auch leitet. Sie ist eine anerkannte Expertin im Bereich Qualitätssicherung.



Kai-Werner Fajga ist Geschäftsführer des **telepublic Verlag GmbH & Co Medien KG** in Hannover, in dem u.a. das Fachmagazin TeleTalk erscheint.



Herbert H.P. Ferdinand ist Geschäftsführer der **DIREKTE TELE Marketing GmbH** in Frankfurt am Main, dem Dienstleister für Telesales, Customer Care, Coaching und Training der Stuttgarter Versicherungsgruppe.



Jörg Fiedler ist Gruppenleiter IT-Business bei der **AOK Hessen** in Kassel. Er verantwortet die Koordination sämtlicher IT-Bedarfe und leitet ein Migrations-Projekt der Call Center zur Umstellung auf eine neue Telefonanlagentechnik. Bis 2007 war er Kapazitätsplaner.



Mag. Petra Fichtinger ist als Head of Customer Service der **bwin Interactive Entertainment AG**, Wien, in den Bereichen CRM und Customer Service tätig. Mittlerweile betreuen 250 Mitarbeiter an 5 internationalen Standorten in mehr als 20 Sprachen Kunden aus aller Welt.



Mag. Sebastian Fisar erlebt und gestaltet als Quality Manager Contact Center Management bei **Nokia**, Wien, die weltweite Konsolidierung der Nokia Contact Center aus mehreren Blickwinkeln, darunter Operations, Business Development und Strategie.



Simone Fojut ist Chefredakteurin des Branchenmagazins **Call Center Profi**, das im Gabler Verlag, Wiesbaden, erscheint. Sie ist seit Start des Call Center Profi 1998 als eigenständiges Magazin bereits Mitarbeiterin der Redaktion.



Gerald Fründt M.A. ist Inhaber von **E-MailKnigge.de**, Stade. Sein Ziel ist es, die schriftliche Kommunikation – insbesondere die E-Mail-Kommunikation im B-2-B und B-2-C auf eine höfliche, sympathische, konstruktive und effiziente Ebene zu bringen.



Thomas Gesing verantwortet als Director Customer Care Miles & More der **Deutsche Lufthansa AG**, Frankfurt am Main, den weltweiten Kundenservice von Europas führendem Vielfliegerprogramm.



Milosch Godina ist als Head of Planning & Service Management der **ONE GmbH**, Wien, u. a. verantwortlich für strategische Bereichsentwicklung, Budgetplanung und Bereichscontrolling. Er war der österreichische Call Center Manager des Jahres 2005.



Klaus Graf ist Geschäftsführender Gesellschafter der **opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement**, Karlsdorf-Neuthard. Mit der Devise „Von Praktikern für die Praxis“ ist jeder seiner Consultants seit mind. 8 Jahren im Call Center Business.



Jeanette Hartz Since 2005 Senior Vice President Sales & Marketing in **SEAS-NVE**. SEAS-NVE is the biggest customer owned energy company in Denmark. Sales & Marketing includes, Marketing, Customer Service, Energy Trading and 2 sales organizations.



Johannes Heimes begleitet als Coach People Development CCC Veränderungen im Customer Service des Mobile Multi Media-Anbieters Österreichs – der **Hutchison 3G Austria GmbH**, eine 100%-ige Tochter der Hutchison Whampoa Limited (HWL).



Harald Henn unterstützt als **MarketingResultant**, Mainz, Unternehmen, die messbare und wirkungsvolle Vertriebs- und Marketing-Ergebnisse erzielen möchten. Er fokussiert sich auf Unternehmen, die Know-how und Umsetzungsbegleitung aus einer Hand wünschen.



Michael Hohenbild ist Bereichsleiter Communication Center der **DB Direkt** der Deutsche Bank, Berlin. Er ist für die strategische Bereichsentwicklung, die Budgetplanung und das Bereichscontrolling verantwortlich und steuert mehrere Standorte.



Thomas Hohlfeld ist Geschäftsführender Gesellschafter von **Ribbon und Partner**, Hamburg, einer Beratung mit dem Schwerpunkt Mitarbeiter- und Kundenbindung. Er war davor Mitglied des Management Boards der Hansenet Telekommunikation GmbH.



Daniel Hügli ist Leiter des Contact Centers der **Luzerner Kantonalbank** und treibt die Weiterentwicklung und die konsequente Ausrichtung zum Vertriebskanal konsequent vorwärts. 2005 wurde er zum Schweizer Call Center Manager des Jahres gekürt.



Alexander Jünger ist seit 2001 technischer Redakteur der Fachzeitschrift **Call Center Profi** aus dem Gabler Verlag, Wiesbaden. Seine Schwerpunkte liegen in den Bereichen Call Center-Technik, Dialogmarketing und Neue Medien.



Dr. Simon Juraschek ist Head of Department Partner Management & Customer Projects der **HanseNet Telekommunikation GmbH**, Hamburg, und ist Vorsitzender des Councils TeleMedien- und CallCenter-Services im Deutschen Direktmarketing Verband e.V. (DDV).



Claudia Kalenberg ist Geschäftsführerin des **Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. (FST)**, dem Zusammenschluss von Netzbetreibern, Dienste-Anbietern, Verbänden und sonstigen Organisationen zur Vertretung der Interessen des Mehrwertdienst-Marktes.



Stefan Kalisch ist Vorstand der **VR-Service-Direkt eG** in Bad Neustadt, die mehr als 60 Banken aus dem genossenschaftlichen Verbund in den Bereichen In- und Outbound sowie Back Offices betreut. Er ist auch für den Vertrieb und die Kundenbetreuung verantwortlich.



Andreas Kollmitz ist Manager Customer Service bei der **Barclaycard, Barclays Bank PLC** in Hamburg. Sein Schwerpunkt liegt im verkaufsorientierten In- und Outbound auf hohem Qualitätsniveau.



Jens Miehnickel ist derzeit als Programm- und Projektmanager im Vorstandsressort Infrastruktur und Dienstleistungen der **Deutschen Bahn AG**, Berlin, tätig. Zuvor verantwortete er die Zertifizierung bei einem großen Inhouse Customer Service/Customer Care – Dienstleister.



Kerstin Köder leitet das Bestandskunden-Marketing der **debitel AG**, Stuttgart. In dieser Position verantwortet sie für den über 8 Mio. umfassenden Kundenbestand alle Kundenentwicklungs- und Kommunikationsmaßnahmen.



Thomas Müller ist Director Customer Focus des Verkaufsenders **QVC Deutschland** in Düsseldorf. 2006 wurde er in seiner damaligen Funktion als Bereichsleiter Customer Service der DB Dialog mit dem CAT-Award zum Call Center Manager des Jahres ausgezeichnet.



Thomas Kloibhofer ist CEO der **COMPETENCE CALL CENTER AG**, Wien, die mittlerweile an sieben Standorten in Berlin, Bratislava, Bukarest, Leipzig, Linz, Wien und Zürich über 1.900 Mitarbeiter beschäftigt.



Wolfgang Munderloh ist Consultant bei **Lambach Consulting** in Königstein. Das Team berät, coacht und trainiert seit mehr als zehn Jahren Führungskräfte aller Hierarchie-Ebenen und Branchen und unterstützt bei der Personal- und Organisationsentwicklung.



Mario Kraus ist seit 2001 Bereichsleiter Medialer Vertrieb der **Sparda-Bank Nürnberg**. Er verantwortet neben dem Kartengeschäft der Bank vor allem die Bereiche Telefon- und Internetbanking.



Wolfgang Neuhauser ist amtierender Call Center Manager für Österreich 2007. Als Leiter des Teleservice Centers des **Magistrats der Landeshauptstadt Linz** wurde er für den Aufbau des ersten kommunalen Teleservice Centers mit dem CAT-Award ausgezeichnet.



Balz Kundert ist seit September 2007 Leiter Service Center und Mitglied der Direktion der **AXA Winterthur Versicherung** in der Schweiz. 2007 wurde er, damals noch bei der LibertyCall AG, zum Call Center Manager des Jahres der Schweiz gekürt.



Thomas Pannhorst ist Leiter Kampagnenmanagement bei der **Deutsche Telekom Kundenservice GmbH**, Bonn. Er zeichnet sich verantwortlich für das operative Kampagnenmanagement im Privatkundengeschäft.



Petra Lambach ist Geschäftsführerin von **Lambach Consulting** in Königstein. Das Team berät, coacht und trainiert seit mehr als zehn Jahren Führungskräfte aller Hierarchie-Ebenen und Branchen und unterstützt bei der Personal- und Organisationsentwicklung.



Christoph Pause leitet die Redaktion von **TeleTalk**, Deutschlands Magazin für professionellen Kundendialog im Hannover. Schwerpunkt seiner Berichterstattung sind die Themen Call Center-Management, Technikeinsatz im Call Center, Marketing und Politik.



Uwe Lamnek ist seit 1. August 2007 Direktor Customer Service der **HanseNet Telekommunikation GmbH**, Hamburg. 2007 wurde er, damals noch bei AOL, mit dem CAT-Award Deutschland ausgezeichnet und somit Call Center Manager des Jahres 2007.



Thomas Pfaff ist Inhaber und Geschäftsführer der Agentur **Thomas Pfaff Kommunikation**, München, für strategische Kommunikation mit den Schwerpunkten Presse-Arbeit, Finanz- und Kapitalmarkt-Kommunikation, Krisenmanagement & Corporate Communications.



Daniel Leiber ist als Leiter des Österreichgeschäfts der **HVB Direkt GmbH** mit Niederlassungen in Wien, Villach und Linz u.a. verantwortlich für Geschäftsentwicklung, Budget und Ergebnis sowie Vertriebssteuerung.



Manrico Preissel ist als Geschäftsbereichsleiter des ServiceCenters **AOK Clarimedis** in Köln für knapp 80 Mitarbeiter verantwortlich, die Anfragen von Fachärzten, Krankenschwestern und weiteren Gesundheitsexperten und 3 Mio. Versicherten bearbeiten.



Kay Lindner steuert derzeit den Trainingsbereich bei **Barclaycard, Barclays Bank PLC** in Hamburg. Sein Fokus liegt im Aufbau, der Umstrukturierung und Qualitätsoptimierung von Customer Service Organisationen und Förderung von verkaufsaktiven Projekten.



Kerstin Propp ist die Bereichsleiterin des Verkaufs- und Produktberatungszentrums von **Hapag-Lloyd Kreuzfahrten**, Hamburg, dem zur Zeit größten Kreuzfahrtenveranstalter im Premium-Segment.



Mag. Martina Luttenberger leitet den aktiven Telefonverkauf bei **Würth Österreich**, Boheimkirchen, und ist für Kundenmanagement-Themen wie z.B. zentrale Neukundengewinnung für den Außendienst und Reaktivierung von Nullkunden verantwortlich.



Ing. Gerd Reidinger trägt als Leiter Contact Center, Bereich Privatkunden (Residential) der **Telekom Austria AG** die Verantwortung für ca. 375 MitarbeiterInnen an den 3 Standorten Graz, Innsbruck und Klagenfurt.



Michael Martin ist seit 2006 Geschäftsführer der **KLUTH Telemarketing GmbH**, Düsseldorf, und hat damit die Nachfolge von Herwig Kluth angetreten. Zuletzt war Michael Martin CEO der Vivento Customer Services und viele Jahre Vorsitzender des Councils T im DDV.



Sabine Rieth ist Leiterin Marketing Geschäftskunden & Managed Services der **QSC AG** in Köln, einem bundesweiten Telekommunikationsanbieter mit eigenem DSL-Netz.



Silke Robeller ist als Call Center Manager für Deutschland und Frankreich der **Amway GmbH**, Puchheim, u.a. verantwortlich für die Qualität und Verfügbarkeit der Hotline-Dienstleistungen sowie für die Trainingskonzeption und Sicherstellung der Schulungserfolge.



Jutta Roller, Director Customer Service der **TNT Express GmbH**, Troisdorf, trug Sie mit ihren Mitarbeitern wesentlich zur Auszeichnung „Kundenorientiertester Dienstleister Deutschlands 2006“ bei.



Siegfried Schallennmüller leitet den Bereich Professional Services und das Solution-Management für horizontale und vertikale Lösungen bei **Siemens Enterprise Communications (SEN PSM)** in München.



Volker Scheible ist seit 2005 Director Miles & More Marketing and Customer Loyalty Activities der **Deutsche Lufthansa AG**, Frankfurt. Zuvor war er seit Unternehmensgründung Leiter Marketing und Produktmanagement der Germanwings GmbH in Köln.



Manuel A. Schindler, Rechtsanwalt, ist Begründer und Partner der **Rswn Rechtsanwälte Steuerberater Partnergesellschaft**, Köln. Er ist im Vorstand des Call Center Forum Deutschland für den Fachbereich Recht, Steuern und Versicherungen verantwortlich.



Carsten Schmid ist als Geschäftsführer der **TIME FRAME PerformanceCenter GmbH**, Frankfurt am Main, verantwortlich für die Bereiche Business Development, Produktmanagement und Operation und leitet ein Entwicklungslabor.



Dirk Scholand ist Bereichsleiter Strategisches Partnermanagement bei der **HanseNet Telekommunikation GmbH** in Duisburg und hat langjährige Erfahrung im Outsourcer Management, sowohl local als auch near- und offshore.



Helga Schuler ist eine der Pionierinnen im Telefonmarketing und begleitet mit ihrer Netzwerkorganisation „top-perform“, Taunusstein, als Strategie- und Organisationsberaterin Unternehmen, die Service und Vertrieb optimieren und neu strukturieren wollen.



Susanne Schwarzer ist seit August 2001 im Call Center Management der **Deutschen Lufthansa AG**, Frankfurt, und dort als Team Manager verantwortlich für Process Design, Training & Quality Management.



Ludger Sieverding trägt als Leiter Kundenservice Privatkunden bei der **Deutsche Telekom Kundenservice GmbH**, Bonn, die Verantwortung für die bundesweiten Call Center. Zuvor war er beim Verkaufsender QVC als Director Customer Focus tätig.



Robert Sluka leitet bei der **ÖBB Personenverkehrs AG**, Wien, eines der größten Call Center Österreichs. Seit April 2007 ist er Vizepräsident des call-center-forum.at. 2003 war er der österreichische Call Center Manager des Jahres.



Prof. Dr. Bernd Stauss ist Inhaber des Lehrstuhls für Dienstleistungsmanagement an der **Ingolstadt School of Management**. Seine Forschungsschwerpunkte u. a.: Dienstleistungsqualität, Service CRM, Kundenbindung, Beschwerdemanagement und BPO.



Olaf Steinert ist Bereichsleiter Personal der **DB Dialog Telefonservice GmbH** in Berlin. In seinem Augenmerk liegen die wachstumsorientierte Weiterentwicklung des Unternehmens und die Entwicklung der speziellen Führungskompetenzen im Call Center.



Manfred Stockmann ist Inhaber der **C.M.B.S. Managementberatung für Personal- und Organisationsentwicklung**, Olching, mit Schwerpunkt Servicequalität und Kundenorientierung. Seit 2003 ist er Präsident des Call Center Forum Deutschland.



Olav V. Strawe ist Herausgeber der **TeleTalk** - dem Magazin für erfolgreiche Kommunikation und des „Handbuch Call Center Management“. Aktuell baut er ein Unternehmen für Mehrwertdienste in den USA auf.



Peter Teich ist Geschäftsführer der **Peter Teich Consulting**, Mannheim, einem noch jungen Beratungsunternehmen mit über 15 Jahren Erfahrung innerhalb der pharmazeutischen Industrie. Zuvor war er Brand Managing Director bei Pfizer.



Steffen Teske ist als Head of CRM bei **BT Germany GmbH & Co. oHG**, Eschborn, für die strategische Ausrichtung, Deal Management sowie Delivery der CRM und Contact Center Projekte in Deutschland verantwortlich.



Harald Weisbrod ist Vizepräsident des **Call Center Forums Deutschland e.V.** und hat sich stark gemacht für die neuen Ausbildungsberufe. Als Vertriebsprofi ist er in der Call Center-Branche beratend tätig.



Gunter Wendt leitet seit 2001 als Geschäftsführer die **walter services SMC Healthcare GmbH**, Mannheim, die 2005 zu einem Tochterunternehmen von walter services wurde. Sein Verantwortungsbereich umfasst die Branchen Healthcare und Utility.



Martin Werner ist bei der **Union Investment Privatfonds GmbH**, Frankfurt, als Leiter Qualitätsmanagement für die kontinuierliche Messung und Weiterentwicklung der Servicequalität verantwortlich und leitet aktuell ein Projekt zur Segmentierung von Privatkunden.



Marius Würzner ist Mitgründer und Geschäftsführer der **Sedo GmbH** mit Sitz in Köln und Boston. Als COO verantwortet er die Bereiche Customer Service, Domaintransfer und ist ebenso für die Rechtsabteilung verantwortlich.



Lars Völkerling ist seit Mai 2007 Leiter Managed Services im Bereich Mehrwertlösungen der **Deutschen Telekom AG**, Bonn. Zuvor war er verantwortlicher Produktmanager für die Entwicklung der Contact Routing Solutions bei T-Com.

Werden Sie Call Center

Der CAAt-Award ist die bekannteste persönliche Auszeichnung in der Schweiz. Er wird in jedem Jahr im Rahmen

Ausgezeichnet werden ausgewählte Führungspersönlichkeiten, die in der Branche einen besonderen Beitrag geleistet haben. Vergeben wird diese branchenweit anerkannte und prestigeträchtige Auszeichnung im **Call Center Profi** und

Die Jury

Die eingereichten Bewerbungsunterlagen werden von der Jury – bestehend aus namhaften Vertretern der Branche und Fachjournalisten – bewertet:



Ferdi Akdag
Ehrenpräsident,
call-center-forum.austria,
Wien, Österreich



Sigrid Bauschert
Vorstand,
Management Circle AG,
Eschborn/Ts., Deutschland



Christoph Busch
Geschäftsführender Gesellschafter,
Christoph Busch Unternehmensberatung GmbH,
Frankfurt am Main, Deutschland



Dieter Fischer
Präsident,
CallNet.ch,
Biel, Schweiz



Simone Fojut
Chefredakteurin,
Call Center Profi, GWV Fachverlage GmbH,
Wiesbaden, Deutschland



Uwe Lamnek
Director Customer Service,
HanseNet Telekommunikation GmbH,
Hamburg, Deutschland



Manfred Stockmann
Präsident,
Call Center Forum Deutschland e.V.,
Saalfeld, Deutschland

CAAt-Award-
Preisträger 2007
Deutschland

Die Vorteile Ihrer Bewerbung:

Reputation und wertvolle Preise!

Die Verleihung des CAAt-Award ist in jedem Jahr ein Highlight der CallCenterWorld®.

Was Sie als Gewinner davon haben:

Reise in die USA und internationale Auszeichnung:

Die Preisträger fliegen auf Einladung der Initiatoren und Sponsoren in die USA und nehmen dort im Rahmen einer Kongressmesse an der Verleihung zum „Global Contact Center Manager of the Year“ teil.

Pressepräsenz:

Porträt im Magazin Call Center Profi. Nachberichterstattung in den Onlinebereichen von Management Circle und Call Center Profi. Starke Resonanz in der Fachpresse.

Stärkung des Standings:

Positiver Einfluss auf die Wahrnehmung und Positionierung der CAAt-Award-Gewinner und deren Unternehmen.

Was alle Nominierten davon haben:

Pressepräsenz:

Alle Nominierten werden in der zur CallCenterWorld® erscheinenden Ausgabe des Call Center Profi vorgestellt.

Freikarte CallCenterWorld®:

Sie haben im Jahr Ihrer Nominierung freien Eintritt zu allen Veranstaltungen des Kongresses und der Messe an den zwei Haupttagen der CallCenterWorld®.

Fachabonnement:

Sie erhalten ein Jahresabonnement des Call Center Profi.

CAAt-Urkunde:

Management Circle und Call Center Profi überreichen allen Nominierten eine CAAt-Urkunde.

Der Manager des Jahres!

Der Call Center-Manager des Jahres wird in Deutschland, Österreich und der Schweiz von der **CallCenterWorld®** in Berlin vergeben.

Die Gewinner sind diejenigen, die in ihrem Job herausragende Leistungen erbracht haben und die diese durch eine höchstdotierte Auszeichnung gemeinsam von der Redaktion und dem **Management Circle**.

**Bewerbungsschluss ist
der 25. November 2007!**

Die Kriterien:

Ausgezeichnet werden Call Center Manager, die zusammen mit ihrem Team ein ausgesuchtes Projekt in ihrem Call Center erfolgreich umgesetzt haben. Das kann

- die Entwicklung und Umsetzung eines außergewöhnlichen Personalentwicklungskonzepts,
- die erfolgreiche Konzipierung und Umsetzung einer Kampagne,
- die Entwicklung eines erfolgreichen Personalmarketingkonzepts,
- eine umfassende Umstrukturierungsmaßnahme,
- oder eine Qualitätsmaßnahme sein.

Die Kategorien:

Ausgezeichnet werden Call Center Manager, die in einem der folgenden Länder ein Call Center leiten:

Deutschland
Österreich
Schweiz

Die Teilnahmebedingungen:

Bewerber können sich sowohl Call Center Manager eines Inhouse Call Centers als auch eines Call Center-Dienstleisters aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. An der Ausschreibung kann jeder teilnehmen, der verantwortlich für das Management eines Call Centers ist und eine entsprechende Budget- und Personalverantwortung seit mindestens sechs Monaten trägt.

Bewerbungsunterlagen:

Werden Sie Call Center Manager des Jahres! Informations- und Bewerbungsunterlagen erhalten Sie unter www.callcenterworld.de und www.callcenterprofi.de, Stichwort CA@Award.

Bei Fragen kontaktieren Sie bitte Frau Simone Fojut, die Chefredakteurin des Call Center Profi, unter:
Tel.: + 49 (0) 6 11 / 7 87 83 36.

Die Gewinner des CA@Award 2007



Von links nach rechts:
Uwe Lamnek, HanseNet Telekommunikation GmbH (D), Wolfgang Neuhauser, Magistrat der Stadtverwaltung Linz (A), Balz Kundert, AXA Winterthur Versicherung (CH)



Erleben Sie die Kongressmesse **ACCE 2008** in Phoenix/USA und lernen Sie den amerikanischen Call Center-Markt kennen. Als Gewinner des CA@Award werden Sie im Rahmen einer internationalen Preisverleihung einen „Global Contact Center Award“ erhalten.

Der CA@Award wird verliehen mit freundlicher Unterstützung von:



Eine Zusammenarbeit von:

CallCenter PROFI

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

10-jähriges Jubiläum – Die CallCenterWorld® 2008 so groß wie nie!

Erwartungsvoll blicken wir mit Ihnen zusammen der 10. CallCenterWorld® entgegen.

Die kommende Fachmesse wird alle bisherigen Eckdaten übertreffen: Über 220 internationale Aussteller haben sich angekündigt. In fünf Messehallen präsentieren sich marktrelevante Anbieter auf 7.300m² Ausstellungsfläche an drei Messetagen. Mit über 6.500 Fachbesuchern ist die CallCenterWorld® Ihr Branchentreffpunkt, Marktplatz und Impulsgeber zugleich.

Da sollten auch Sie nicht fehlen!

Live-Demonstrationen im *TeleTalk*-Demoforum, zukunftsweisende Lösungen im LiveCallCenter und aktuelle Trendthemen in den Messeforen bieten den Besuchern fachkundige Einblicke in die Leistungspalette einer prosperierenden Branche.

Aktuell sind bereits über 90% der zur Verfügung stehenden Ausstellungsstände gebucht. Natürlich gibt es noch attraktive Ausstellungsflächen und neue, kreative Sponsoringpakete für Ihre optimale Präsenz in Ihrer Kernzielgruppe:

Exklusiv designte V.I.P.-Lounge

Holen sie sich
Ihre V.I.P.s an den Tisch!

Laden Sie Ihre Top-Kontakte ganz exklusiv in die V.I.P.-Lounge ein. Mitten im Geschehen und doch fernab des Messetrubels hofieren Sie Ihre wichtigsten Kunden und schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre.

Offizieller Gastgeber der Kongress-Party

Vom Small-Talk zum
Geschäftstermin!!

Als offizieller Gastgeber der legendären Kongress-Party am zweiten Messetag können Sie die ganze Plattform dieser exklusiven Abendveranstaltung für Ihr Branding nutzen. Wir haben einige Ideen für Ihre Positionierung ausgearbeitet.

Fünf gute Gründe, warum Sie auf der 10. CallCenterWorld® dabei sein sollten:

1. Weil die CallCenterWorld® besser wird denn je!

Mit vielen neuen Services, hochkarätigen Vorträgen und zusätzlichen Marketingaktivitäten. Freuen Sie sich auf mehr Kontakte, mehr Besucher an Ihrem Stand und mehr Geschäftschancen.

2. Weil jeder, der in der Branche eine Rolle spielt, da sein wird!

Hier treffen Sie alle relevanten Personen der Branche. Von internationalen Fachbesuchern über nationale und internationale Marktführer bis hin zu innovativen Kleinunternehmern. CallCenterWorld® ist Call Center pur.

3. Weil Sie keine Streuverluste haben!

Intelligente Marketingaktivitäten mobilisieren genau die Besucher, die Sie an Ihrem Stand sehen wollen. Treffen Sie Ihre Kernzielgruppe.

4. Weil Innovationen hier beginnen!

Die CallCenterWorld® ist der ideale Ort, um neue Produkte und Dienstleistungen zu präsentieren. Was auf der CallCenterWorld® überzeugt, wird bald schon den gesamten Call Center-Markt begeistern.

5. Weil Sie neue Kunden treffen!

Sie erschließen neue Absatzkanäle durch intensive Branchenkontakte. Unser „Konzept der kurzen Wege“ bündelt Ihre Akquise-Aktivitäten an einem Ort.

Sprechen Sie mit uns über weitere Möglichkeiten Ihrer Präsenz oder reservieren Sie bereits jetzt Ihre Ausstellungsfläche zur CallCenterWorld® 2009!

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!



Michael Vlajic
Bereichsleiter Sales
Tel.: +49 (0) 61 96 / 47 22-601
E-Mail: vlajic@managementcircle.de



Christiane Nägler
Senior Sales Managerin
Tel.: +49 (0) 61 96 / 47 22-636
E-Mail: naegler@managementcircle.de

Der Messebeirat der CallCenterWorld® 2008



„Für die Kogag als eine der führenden Live-Kommunikationsagenturen in Deutschland spielen die auf der CallCenterWorld® präsentierten Leistungen und Trends eine große Rolle, da sie auch in unserer Branche projektbezogen zum Einsatz kommen. Ich freue mich, die Organisatoren bei der Konzeption und Umsetzung der Fachmesse mit meinem Know-how und meinen langjährigen Erfahrungen im Event- und Messesektor konstruktiv zu unterstützen.“

Ralf Domning, CEO, **kogag Bremshey & Domning GmbH**



„Die CallCenterWorld® führt wie keine andere Veranstaltung in Deutschland Anbieter und Interessenten für Contact Center-Lösungen zusammen. Wir freuen uns im Jubiläumsjahr der CallCenterWorld® erneut als Haupt-Sponsor und Aussteller zum anhaltenden Wachstum der hochprofessionellen Kongressmesse beizutragen.“

Sven Klindworth, Senior Marketing Manager,
BT Global Services



„Für uns als CallCenterWorld®-Partner der ersten Stunde und als einer der führenden Call Center-Standorte in Deutschland mit über 230 Call Center in der Hauptstadtregion, ist der Auftritt auf dieser hochwertigen Messe Pflicht. Wir schätzen die professionelle Organisation und Durchführung und nutzen diese hervorragende Branchenplattform jährlich für den Austausch mit unseren Geschäftspartnern.“

Marion Messmer, Teamleiterin Dienstleistungen,
Berlin Partner GmbH



„Die Branche steht an einem wichtigen Scheidepunkt und für mich gibt es nur einen Weg, den sie beschreiten muss. Eine klare Entscheidung für Seriosität, gesetzeskonformes Handeln und Ehrlichkeit. Und zwar sowohl im Umgang mit Mitarbeitern als auch in allen geführten Telefonaten, ob Inbound oder Outbound. Die CallCenterWorld® ist das wichtigste Event dieser Branche und hat somit erheblichen Einfluss auf das öffentliche Bild. Wir möchten mit unserem diesjährigen Beitritt zum Beirat der Messe die Zukunft der CallCenterWorld® mitgestalten und dabei mithelfen, sie zu einer Premiummesse für die Call Center-Branche in der Öffentlichkeit zu formen.“

Gerald Schreiber, Geschäftsführender Gesellschafter,
defacto.gruppe



„Einmal im Jahr trifft sich die gesamte Branche – auf der CallCenterWorld®. Neben spannenden Vorträgen in den Fachforen und im Kongress, vermittelt die Messe einen interessanten Einblick ins Contact Center-Geschehen, zeigt Trends von morgen und ist Treffpunkt für Kunden, Partner und Aussteller. Die Deutsche Telekom ist Haupt-Sponsor und freut sich auf das 10-jährige Jubiläum.“

Jacqueline Strehlow, Produktmanager Managed Services,
Deutsche Telekom AG



„Herzlichen Glückwunsch! Die CallCenterWorld®, DAS Branchenevent, feiert sein 10-jähriges: Dies ist das Ergebnis des stetigen Engagements des Veranstalters, der durch fundierte Branchenerfahrung Jahr für Jahr die aktuellen Trends professionell in Szene setzt. Es freut uns sehr, als Messebeirat besonders diese Jubiläumsveranstaltung mit Impulsen und Ideen zu unterstützen.“

Sandra Stüve, Geschäftsführerin,
HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH



„Die Dienstleistung 'Telefonieren und Kommunizieren' wird in unserer mobilen Arbeitswelt immer wichtiger. Dazu treffen sich auf der CallCenterWorld® die Profis, sowohl die Anwender als auch die Lösungsanbieter. Und das macht diesen Branchentreffpunkt so einmalig. Das gesamte Lösungsportfolio ist hier zu finden.“

Arthur Würfel, Marketing, Manager Enterprise Lösungen,
Alcatel-Lucent Deutschland AG

Von Profis für Profis – Das LiveCallCenter auf der CallCenterWorld®



Nach dem großen Erfolg 2007 wird das LiveCallCenter wieder ein wesentlicher Baustein des Messekonzepts der CallCenterWorld® sein.

Neben dem Mitinitiator **HCD Human CallCenter Design GmbH**, präsentieren sich folgende marktführende Partner:

- Alcatel-Lucent Deutschland AG
- almato GmbH
- Effektive Kundenbetreuung
- GDV Dienstleistungs-GmbH
- GN GmbH
- INTERcept. Solutions GmbH
- Deutsche Telekom AG

Auf mehr als 400m² präsentieren diese Unternehmen neueste Entwicklungen und Trends in organisatorischer Raumgestaltung, Technik sowie Personal- und Qualitätsmanagement.

Die Agents der GDV Dienstleistungs-GmbH telefonieren im Auftrag für den Zentralruf der Autoversicherer sowie der Notrufsäulen live auf der CallCenterWorld®.

Lassen Sie die vergangenen 10 Jahre Revue passieren, erleben Sie „State of the Art-Lösungen“ und wagen Sie einen Ausblick auf das Call Center der Zukunft. Schließen Sie sich einer Führung an oder gewinnen Sie Ihre Eindrücke ganz individuell bei Ihrem Rundgang.

Herzlich Willkommen!



Öffnungszeiten LiveCallCenter:

Mittwoch, 20. Februar 2008: 10.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag, 21. Februar 2008: 9.00 – 17.00 Uhr

Ein erfolgreiches Programmformat wird ausgebaut: Das **TeleTalk-Demoforum** auf der **CallCenterWorld® 2008**

Mittwoch, 20. Februar 2008, 10.00 – 16.00 Uhr; Donnerstag, 21. Februar 2008, 10.00 – 16.00 Uhr
Ort: Vortragsforum im Plenum der CallCenterWorld®
Moderation: Olav V. Strawe, Herausgeber TeleTalk

Sehen, was Sache ist ... Anbieter und Lösungen im direkten Vergleich!

Das *TeleTalk*-Demoforum auf der *CallCenterWorld® 2008* bietet Ihnen den direkten Vergleich von Contact Center-Lösungen in sieben zentralen Anwendungsbereichen.

Das Anbieterfeld präsentiert sich zum ersten Mal in sieben Sessions mit jeweils vier Anbietern. Das Programm der praxisnahen Podiumsveranstaltung füllt zwei ganze Tage und wurde aufgrund des Besucherfeedbacks nochmals aktualisiert. Die Themen des ersten Demoforum-Tages werden am zweiten Tag in umgekehrter Reihenfolge wiederholt.

Das *TeleTalk*-Demoforum vermittelt Ihnen in schneller Folge relevante Informationen und Fakten zu Lösungen und deren Anbietern aus unterschiedlichen Bereichen.

Jeder Anbieter hat die gleiche Zeitspanne zur Verfügung, um Ihnen sein Produkt und seine Argumente vorzustellen. Zur eigenen Auswertung erhalten Sie vorab den standardisierten Fragebogen und eine Informationsmappe. Die fachkundige Moderation ordnet die Vorführungen und Anbietersegmente in den Gesamtkontext der Contact Center-Technik ein und gibt inhaltlich einen roten Faden vor.

Machen Sie sich selbst ein Bild von diesem kompakten Informationsangebot! Das *TeleTalk*-Demoforum ist eine sinnvolle Praxishilfe für alle Besucher, die kurz- oder mittelfristig vor Investitionsentscheidungen stehen.

Begleitet wird das Demoforum durch umfangreiches Informationsmaterial zum standardisierten Vergleich der Systeme.

Weitere Hintergründe zu den Anbietern finden Sie im Internet unter: www.teletalk.de



Ablauf des Demoforums

Jeder Themenblock umfasst ca. 60 Minuten. Nach einer kurzen Vorstellung der Anbieter treten diese in Aktion und präsentieren Ihnen ihre Lösungen oder Systeme. Abschließend folgt ein kurzes Fazit durch den Moderator.

Themen des *TeleTalk*-Demoforums:

Selfservice im Contact Center
Wie der Einsatz von IVR- und Sprachautomation die Kosten senkt und gleichzeitig mehr Kundenservice bietet!

Frontoffice- und CRM-Lösungen für Contact Center
Wie Softwarelösungen Workflows effizienter gestalten!

E-Mail-Management im Contact Center (inbound)
Wie mit E-Mail-Response-Systemen Agents entlastet werden und die Gesamtproduktivität gesteigert wird!

Controlling im Contact Center
Wie Monitoringsysteme und andere Tools dabei helfen, die Service-Qualität sicherzustellen!

Automatisierung im Contact Center
Automatisierte Verteilung von Kundenkontaktdaten durch ACD- und virtuelle Lösungen!

Outbound Techniken für Contact Center
Wie der Einsatz von Dialern dabei hilft, Kundenkommunikation effizienter zu gestalten!

Von VoIP zu Multichannel-Management
Wie alle Kundenkontaktkanäle auf dem Agent-Desktop integriert werden!

Mit freundlicher Unterstützung unserer Partner,
die ebenfalls als Aussteller an der Fachmesse teilnehmen:



Call Center Profi ist das führende Fachmagazin für professionelles Servicemanagement. Wir berichten über organisatorische, unternehmerische und technische Neuerungen aus den Bereichen Direkt-Marketing, Customer Care und Telesales und unterstützen Sie mit ausführlichen und praxisorientierten Entscheidungshilfen bei allen Fragen rund um den Kundenservice. Mehr unter:

GWV Fachverlage GmbH/Gabler Verlage

Abraham-Lincoln-Straße 46, D - 65189 Wiesbaden
Ansprechpartnerin: Simone Fojut, Chefredakteurin
Tel.: +49 (0) 6 11 / 7878-0
E-Mail: simone.fojut@gabler.de
Internet: www.callcenterprofi.de



acquisa – Das Magazin für Marketing- und Vertrieb – zeigt aktuell, praxisnah und perspektivisch auf, wie Unternehmen durch

den richtigen Mix ihrer Vertriebs- und Marketinginstrumente zum Unternehmenserfolg gelangen. Der hohe Nutzwert für den Arbeitsalltag macht das Magazin Monat für Monat zur Pflichtlektüre für alle Entscheider in Marketing und Vertrieb.

Haufe Fachmedia GmbH & Co. KG

Im Kreuz 9, D - 97076 Würzburg
Ansprechpartner: Michael Reischke
Tel.: +49 (0) 9 31 / 27 91 -543
E-Mail: michael.reischke@acquisa.de
Internet: www.acquisa.de



Das Themenspektrum des Monatsmagazins **TeleTalk** umfasst alle Themen rund um Contact Center und Kundenkommunikation, organi-

satorisch und technisch sowie den Telekommunikationsmarkt. Zielgruppe sind Unternehmen, für die erfolgreiche Kundenkommunikation auf mehreren Kanälen von zentraler Bedeutung ist. Die Leser sind Entscheider in Marketing, Vertrieb, Service sowie in Call Centern und der IT.

telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG

Podbielskistraße 325, D - 30659 Hannover
Ansprechpartnerin: Hannelore Jordan-Matthies
Tel.: +49 (0) 511 / 3348 417
E-Mail: jordan-matthies@teletalk.de
Internet: www.teletalk.de



Berlin Partner GmbH, die zentrale Anlaufstelle für Investoren, bietet umfassenden kostenfreien Service. Wirtschaftsinformationen sind im Business Location Center abrufbar und unser Immobilienportal, BusinessWelcome oder Business Recruiting Package unterstützen bei der Ansiedlung in Berlin. www.berlin-partner.de und www.businesslocationcenter.de/callcenter. Kostenfrei: die „Fremdsprachenkompetenzstudie Berlin“ und die aktuelle „Call Center Erhebung der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg“.

Berlin Partner GmbH

Fasanenstraße 85, D - 10623 Berlin
Ansprechpartnerin: Marion Messmer
Tel.: +49 (0)30/ 3 99 80-244
E-Mail: marion.messmer@berlin-partner.de
Internet: www.berlin-partner.de



Das Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) ist die größte Interessensplattform der Branche in Deutschland und repräsentiert derzeit

über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze. Im Mittelpunkt stehen der Erfahrungs- und Informationsaustausch bis auf internationale Ebene. Existenzgründer finden am CCF-Stand diesmal eine Anlaufstelle, wo zahlreiche Experten für Fragen zur Verfügung stehen.

Call Center Forum Deutschland e.V.

Kelzstraße 21, D - 07318 Saalfeld
Ansprechpartnerin: Steffi Sauer
Tel.: 01 80 / 52 66-422
E-Mail: info@call-center-forum.de
Internet: www.call-center-forum.de



Der **Deutsche Direktmarketing Verband e.V. (DDV)** ist der kompetente Ansprechpartner in allen Fragen rund um Direktmarketing.

Er vereint in seinen Lobbying-Aktivitäten die Interessen von rund 800 Mitgliedsunternehmen und verhilft dem Direktmarketing zu mehr Akzeptanz bei Werbungtreibenden und Verbrauchern. Die Struktur des DDV wird von Councils bestimmt. Derzeit sind im DDV acht Councils organisiert für die Branchensegmente Dialogmarketing-Agenturen, DirectMail Services, Listbroker, Digitaler Dialog, CRM, Zustellung, Print und Service sowie TeleMedien- und Call Center-Services.

Deutscher Direktmarketing Verband e.V.

Hasengartenstraße 14, D - 65189 Wiesbaden
Ansprechpartnerin: Bettina Höpfner
Tel.: +49 (0) 6 11 / 977 93-0
E-Mail: info@ddv.de
Internet: www.ddv.de

Ihre Ansprechpartnerin für Marketing und Kooperationen der CallCenterWorld®



Indre Schuch
Senior Marketing Managerin
Tel.: +49 (0) 61 96 / 47 22-647
E-Mail: schuch@managementcircle.de



Jessica Dörr
Pressereferentin
Tel.: +49 (0) 61 96 / 47 22-801
E-Mail: jessica.doerr@managementcircle.de

Die CallCenterWorld® erfolgt mit freundlicher Unterstützung durch folgende Sponsoren, die ebenfalls an der Fachmesse teilnehmen:

Haupt-Sponsoren



BOSCH

Das **Bosch Communication Center** ist mit rund 2.500 Mitarbeitern in sechs Ländern ein führender Anbieter von Kundenkommunikations- und Vertriebsdienstleistungen in Europa. Vom Inbound und Outbound, Front- und Back-Office bis hin zu Shared Services – Bosch unterstützt seine Auftraggeber aktiv dabei, Ihren Wettbewerbsvorteil durch exzellenten Service und effiziente Prozesse weiter auszubauen.

Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center

Lahnstraße 34-40
D - 60326 Frankfurt am Main
Ansprechpartnerin: Katja Dömer
Tel.: +49 (0) 69/ 75 62 17 81
E-Mail: katja.doemer@de.bosch.com



BT Germany ist ein Teil von BT Global Services, der Sparte für Business Services und Lösungen von BT (British Telecommunications). BT ist einer der weltweit führenden Anbieter für Kommunikationslösungen. Die Geschäftsaktivitäten

konzentrieren sich auf IT- und Netzwerk-Services, regionale, nationale und internationale Telekommunikations-Services und hochwertige Breitband- und Internet-Produkte bzw. Dienste. Zu den Kunden zählen internationale Großunternehmen ebenso wie öffentliche Einrichtungen, aber auch andere Carrier sowie Reseller und Internet Service Provider.

BT (Germany) GmbH & Co. oHG

Barthstraße 22
D - 80339 München
Ansprechpartner: Steffen Teske
Tel.: +49 (0) 89/ 260 00
E-Mail: information@bt.com



Competence Call Center bietet international ausgezeichnete Call Center-Dienstleistungen auf höchstem Niveau. Bei In-

coming Hotlines, Outgoing Kampagnen, E-Mail- oder in der schriftlichen Kundenkommunikation haben wir bereits mehr als 70 Mio. Mal unsere „Competence“ bewiesen und unser Versprechen erfüllt: Wir haben über 70 Mio. Kunden serviert. Mit 1.900 Mitarbeitern an 7 Standorten in 5 Ländern (Deutschland, Österreich, Rumänien, Schweiz, Slowakei) haben wir bereits 14 internationale Awards für außergewöhnliche Leistungen im Call Center-Management und in der professionellen Kundenkommunikation gewonnen.

Competence Call Center GmbH

Stralauer Allee 2
D - 10245 Berlin
Ansprechpartnerin: Claudia Gabler
Tel.: +49 (0) 30/ 520 02 57 76
E-Mail: claudia.gabler@yourccc.com



Der Bereich Mehrwertlösungen der **Deutschen Telekom**, Marktführer für Servicenummern und Managed Services, legt

mit den Kernprodukten freecall 0800, 0180call, dem Service 0900 und Voting Solutions (0137) die Grundlage für erfolgreiches CRM und Interactivity im Netz. Mit der Produktgruppe Managed Services bietet die Deutsche Telekom eine Reihe innovativer netzbasierter Contact Center-Lösungen, die zum einen eine Verlagerung von Technik vor Ort des Unternehmens ins Netz ermöglicht, zum anderen aber auch eine nahtlose Integration von Unternehmenstechnik und Telefonnetz erlaubt.

Deutsche Telekom AG

Bereich Mehrwertlösungen
Postfach 2000, D - 53105 Bonn
Ansprechpartnerin: Jacqueline Strehlow
Tel.: +49 (0) 228/ 181-551 44
E-Mail: j.strehlow@telekom.de

SIEMENS

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG, München, im Oktober 2006 als 100%ige Tochtergesellschaft der Siemens AG gegründet, ist weltweit einer der führenden Anbieter für offene Kommunikationslösungen und -services. Mehr als 15.000 Mitarbeiter in 80 Ländern entwickeln und realisieren ein zukunftsweisendes und an den IT-Anforderungen der Kunden ausgerichtetes Portfolio von Produkten und Dienstleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Vom Endgerät bis zum weltweiten Firmennetzwerk. Basierend auf offenen Standards und nahtlos in bestehende Infrastrukturen integrierbar.

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

Nordstraße 3-15
D - 04105 Leipzig
Ansprechpartnerin: Sibylle Borch
E-Mail: sibylle.borch@siemens.com



walter services ist einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb im Front- und Back-Office

mit eigenem Außendienst und Fulfillment. Crossmediale, branchenorientierte Kundenkommunikation und innovative Vertriebsstrategien sind die Kernkompetenzen der 13 Tochtergesellschaften. Über 7.500 Mitarbeiter stehen bei walter services für die professionelle Verknüpfung von Business Prozessen zu einer effizienten Kundenwertschöpfungskette. walter services mit Hauptsitz in Ettlingen betreibt strategische Standorte in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Polen.

walter services Holding GmbH

Pforzheimer Straße 128
D - 76275 Ettlingen
Ansprechpartnerin: Sabine Zoller (M.A.)
Tel.: +49 (0) 72 43/ 55 14 80
E-Mail: sabine.zoller@walterservices.com

Co-Sponsoren

Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent ist führender Anbieter von Kommunikationslösungen für kleine, mittelständische und große Unternehmen sowie für den öffentlichen Bereich. Für Kunden steht ein komplettes Produktspektrum IP-basierter Daten- und Sprachlösungen zur Verfügung: IP-Kommunikationssysteme und IP-Telefone, Contact Center- und Unified Communications- sowie IP-Networking-Lösungen für intelligentes Switching.

Alcatel-Lucent Deutschland AG

Enterprise Solution Division
Marketing Contact Center
Lorenzstraße 10
D - 70435 Stuttgart
Ansprechpartner: Arthur Würfel
Tel.: +49 (0) 711/ 821-0
E-Mail: enterprise.solutions@alcatel-lucent.de

AVAYA

Mit intelligenten Kommunikationslösungen können Unternehmen jeder Größe und Branche sowie öffentliche Einrichtungen Kosten senken, Risiken minimieren und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen. **Avaya** beschäftigt über 18.000 Mitarbeiter weltweit, davon 2.500 in Forschung und Entwicklung sowie rd. 3.700 Mitarbeiter in Deutschland. Mehr als 1 Mio. Firmen vertrauen bereits auf die Produkte und Dienstleistungen von Avaya.

Avaya GmbH & Co. KG

Kleyerstraße 94
D - 60326 Frankfurt am Main
Ansprechpartner: Bernard Rothgerber
Tel.: 08 00/ 266 10 00
E-Mail: infoservice@avaya.com

[buw]

Die **buw Unternehmensgruppe** realisiert als größter inhabergeführter Dienstleister der Branche anspruchsvolle Customer Care Lösungen, hilft beim Aufbau und der Optimierung von Inhouse Call Centern und berät praxisorientiert in den Themenfeldern Personal, Technologie und Management. Mit sechs eigenständigen Geschäftsbereichen bietet buw Kunden wie BMW, Miele, RWE oder debitel Lösungen aus einer Hand.

buw Unternehmensgruppe

Rheiner Landstraße 195
D - 49078 Osnabrück
Ansprechpartner: Markus Birkenkämper
Tel.: +49 (0) 541/ 94 62-0
E-Mail: buw@buw.de

defacto.gruppe

Die **defacto.gruppe** ist international tätiger Dialogmarketing- und CRM-Dienstleister und steht für Marken-Qualität, klare Serviceorientierung und hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Die Kernkompetenzen Call Center, Direktmarketing, Kreation und Informationstechnologie ergänzen sich zu einem Verbund mit großer Leistungsbandbreite. 1989 mit Sitz in Erlangen gegründet, beschäftigt die Gruppe heute 830 Mitarbeiter.

defacto.gruppe

Am Pestalozziring 1-2
D - 91058 Erlangen
Ansprechpartner: Gerald Schreiber
Tel.: +49 (0) 91 31/ 772-0
E-Mail: Gerald.Schreiber@defacto.de

europe

Die vielfach ausgezeichnete **D+S europe AG** ist bundesweit sowie mit Standorten in Tschechien und Österreich ein führender Dienstleister für Vertriebs- und Kundenkontaktmanagement. D+S europe bietet Prozesslösungen für multimedialen Kundendialog. Dabei setzt D+S europe Mehrwertdienste, flexibles Billing und Adressmanagement gezielt für differenzierte Kundenstrategien ein. Mitarbeiter: über 5.000

D+S europe AG

Kapstadtring 10
D - 22297 Hamburg
Ansprechpartner: Guido Gutowski-Schrader
Tel.: +49 (0) 40/ 41 14-41 14
E-Mail: info@dseurope.ag

NICE [®] **NICE Systems** ist der führende Anbieter von Prozessmanagementlösungen für Unternehmen. NICE SmartCenter™ hilft bei der Verwaltung von Kontaktcentern und der Optimierung der Prozesse im gesamten Unternehmen mit innovativen Tools zur Interaktionsanalyse, Mitarbeiterschulung, Performance- und Workforceverwaltung. NICE hat über 24.000 Kunden in 100 Ländern, darunter über 85% der Fortune-100-Unternehmen.

NICE Systems

Lyoner Straße 44-48
D - 60528 Frankfurt
Ansprechpartner: Oskar Hildenbrand
Tel.: +49 (0) 69/ 971 77-0
E-Mail: Oskar.Hildenbrand@nice.com

Co-Sponsoren

CAI-Sponsor



Was spricht Sie an?

Zuverlässiger Partner für die Dialog-Kommunikation. Vertriebspezialist mit höchstem Qualitätsanspruch für erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen. Kompetenzen im Bereich Outbound, Inbound, Praktiker-Seminare sowie IT-Lösungen.

Familienunternehmen in zweiter Generation, seit 1983 mit Kontinuität und Innovationen für unsere Kunden da. Besuchen Sie uns: Halle 4 Stand A4!

T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

Käthe-Paulus-Straße 12
D - 31157 Sarstedt
Ansprechpartner: Dietmar Klug
Tel.: +49 (0) 50 66/ 606 00
E-Mail: info@tdm.de



Real People. Real Solutions.

SYKES ist ein weltweit führender Anbieter für Customer Contact Management-Lösungen & Outsourcing Services. Wir bieten eine Reihe hochentwickelter CCM Lösungen an, bevorzugt in den Bereichen Communications, Technology/Consumer & Financial Services. Unser Serviceangebot unterstützt unsere Kunden bei Akquisition, Rückgewinnung, Umsatzsteigerung durch professionelle & persönliche Kundenbetreuung.

SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG

Bessemerstraße 85
D - 44793 Bochum
Ansprechpartnerin: Dr. Frauke Küsgen
Tel.: +49 (0) 234/ 539 80 00
E-Mail: Frauke.Kuesgen@bo.de.sykes.com

Impressionen der Fachmesse CallCenterWorld®:



Aussteller

(Stand: 3. September 2007)

Aastra DeTeWe

Die **Aastra-DeTeWe-Gruppe** ist eine Tochter der Aastra Technologies Ltd. (Kanada, TSX: "AAH"). Sie gehört deutschlandweit zu den führenden Anbietern von ITK-Systemen für jede Unternehmensgröße auf Basis des Internetprotokolls und der Voice over IP-Technologie. Ein Branchenschwerpunkt der Aastra-DeTeWe-Gruppe ist das Gesundheitswesen und der Dienstleistungsbereich Call Center. www.aastra-detewe.de

Aastra DeTeWe GmbH

Zeughofstraße 1
D - 10997 Berlin
Ansprechpartner: Peter Knittel
Tel.: +49 (0) 30/ 61 04-43 99
E-Mail: peter.knittel@aastra.com



Die **Acapela Group** ist die führende europäische Gruppe für multilinguale Sprachlösungen, gänzlich spezialisiert auf die Entwicklung und Anwendung von natürlichen Stimmen. Die Sprachsyntheselösungen der Acapela Group kommen in einer Vielfalt von Anwendungen zum Einsatz. Die wichtigsten Verwendungsbereiche sind Voice-Portale, Unified Communication, Kundenmanagement und Call Center.

Acapela Group

Immeubles Les Erables
Rue du Lac
BP 98153
F - 31681 Labège Cedex
Ansprechpartner: Antoine Kauffeisen
Tel.: +33 (0) 562/ 24 71 10
E-Mail: antoine.kauffeisen@acapela-group.com

ADCOTEL JIL

Die **Adcotel GmbH** ist ein führender ASP Anbieter für Call Center-Technologien. Kunden erhalten ohne größeren Implementierungsaufwand eine vollständige Outboundplattform, bestehend aus Frontend, Predictive Dialer sowie integrierten Modulen zur Vertrieboptimierung. Attraktive Geschäftsmodelle ermöglichen es, das System ohne Investitionsrisiko zu testen. Adcotel – supports your business on demand.

Adcotel GmbH

Karl Heine Straße 99
D - 04229 Leipzig
Ansprechpartner: Sönke Vos
Tel.: 01 80/ 343 53 60 11
E-Mail: soenke.vos@adcotel.com

Adecco Call Center Solutions

better work, better life

Die **Adecco Call Center Solutions GmbH** ist seit 1997 Ihr erfahrener Partner für die Umsetzung maßgeschneiderter Customer Care und Telemarketing Dienstleistungen. Unsere Leistungen im Überblick: Call Center Services im In- und Outbound (inkl. Fulfillment & E-Mail-Bearbeitung), Inhouse Outsourcing an über 200 Standorten bundesweit, Rekrutierung, Training & Qualifizierung von Teleservice-Mitarbeitern.

Adecco Call Center Solutions GmbH

Alexanderstraße 7
D - 10178 Berlin
Ansprechpartnerin: Simone Nowak
Tel.: +49 (0) 30/ 24 08 76 46
E-Mail: simone.nowak@adecco.de



adm® group – the solution alliance
Als Solution Alliance ist die adm group der Anbieter für integrierte Kommunikationslösungen. Die einzigartige Struktur der Gruppe ermöglicht die Umsetzung anspruchsvoller und komplexer Dialogmarketingprojekte über einen einzigen Partner. Die adm group agiert mit über 3.000 kommunikativ und fachlich hervorragend geschulten Mitarbeitern an 4 Call Center-Standorten in Deutschland.

adm GmbH

Voltastraße 51
D - 13355 Berlin
Ansprechpartnerin: Alexandra Dix
Tel.: +49 (0) 30/ 80 96 90
E-Mail: alliance@adm-group.com



Als Partner der LimeBridge Global Alliance bieten wir weltweit Beratung, Training und Lösungen für Customer Experience Management. Mit WOCAS.NET können Unternehmen wiederkehrende Kundenprobleme identifizieren und unternehmensweit Verbesserungsprojekte managen. Das Ergebnis ist steigende Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Senkung operativer Kosten (Contact Elimination).

Ad Scopum GmbH

Technologiepark 9
D - 33100 Paderborn
Ansprechpartner: Stephan Pucker
Tel.: +49 (0) 52 51/ 184 70 00
E-Mail: s.pucker@adscopum.com

Call Systems

Allgeier Personal Services

Call Systems ist seit 2005 als eigenständiger Unternehmensbereich der bundesweit tätigen **Allgeier Personal Services** erfolgreich am Markt vertreten. Call Systems bietet neben der gezielten Personalrekrutierung qualifizierte Schulungen an, in denen Call Agents, Supervisoren und Team-/ Projektleiter exakt nach den Kundenanforderungen ausgebildet werden.

Allgeier Personal Services GmbH

Windeckstraße 81
D - 68163 Mannheim
Ansprechpartner: Jörg Mönch
Tel.: +49 (0) 621/ 120 76 62
E-Mail: j.moench@callsystems.de

almato

contact center solutions

Mit den contact center solutions der **almato GmbH** erzielen Sie optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt. Grundlage dazu bietet ein einzigartiges integriertes Konzept aus Recording, Quality Monitoring, Coaching und E-Learning. Damit steigern Sie Ihre Effizienz und erhöhen gleichzeitig die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter und Kunden! Bei Bedarf binden wir diese Lösungen in vorhandene WFM-, CRM- und ERP-Systeme ein.

almato GmbH

contact center solutions
Hornbergstraße 39
D - 70794 Filderstadt
Ansprechpartner: Peter Gißmann
Tel.: +49 (0) 711/ 70 70 84-60
E-Mail: info@almato.de

amcat™

CUSTOMER INTERACTION SOLUTIONS

Amcat ist Europas erfolgreichster Anbieter von Call Center-Lösungen. Seit 1990 haben sich weltweit über 2.000 Unternehmen für unsere Produkte und Dienstleistungen entschieden. Unsere Software Suite, wie sie bei walter services eingesetzt wird, ist eine Inbound/Outbound Multi-Channel Lösung, die die Produktivität, Flexibilität und vor allem die Professionalität von Call Centern maßgeblich steigert.

Amcat GmbH

Kaiser-Wilhelm-Ring 27-29
D - 50672 Köln
Ansprechpartner: Dan Mollard
Tel.: +49 (0) 221/ 56 94-176
E-Mail: dmollard@amcat.de

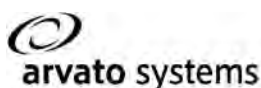


BERTELSMANN

Als führender CRM-Dienstleister in Deutschland bietet **arvato services** seinen Kunden maßgeschneiderte Lösungen rund um das Thema Kundenkommunikation an: von der Gewinnung und Nutzung qualifizierter Adressen bis zur Entwicklung und Implementierung von Kundenbindungsprogrammen und der Abwicklung von Finanztransaktionen. In unseren Service-Centern betreuen wir 35 Millionen Geschäftskunden in mehr als 30 Sprachen.

arvato direct services GmbH

An der Autobahn 2
D - 33311 Gütersloh
Ansprechpartner: Dr. Bodo Krönfeld
Tel.: +49 (0) 52 41/ 808 63 02
E-Mail: bodo.kroenfeld@bertelsmann.de



BERTELSMANN

Als Tochter der arvato AG ist **arvato systems** Teil des weltweit agierenden Medienunternehmens Bertelsmann. Mit 1.500 Mitarbeitern bietet das Unternehmen das komplette Spektrum der ITK-Dienstleistungen an. Der zertifizierte Anbieter liefert innovative und kostengünstige Telefonie-Lösungen für Intelligent Contact Center, IP Telefonie und CRM - verbunden mit IT-Services der eigenen Rechenzentren.

arvato systems GmbH

An der Autobahn 18
D - 33311 Gütersloh
Ansprechpartner: Ralf Seifert
Tel.: +49 (0) 52 41/ 80-76 76
E-Mail: ralf.seifert@bertelsmann.de



Die **ASC telecom AG** ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation. Mit ASC-Software können alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit dokumentiert und durch Einsatz intelligenter Sprach- und Textanalyse-Methoden ausgewertet werden.

ASC telecom AG

Seibelstraße 2-4
D - 63768 Hösbach
Ansprechpartnerin: Katrin Henkel
Tel.: +49 (0) 60 21/ 50 01-264
E-Mail: k.henkel@asc.de



Aspect Software ist das weltweit größte Unternehmen mit ausschließlicherm Fokus auf das Contact Center. Mit über 30 Jahren Erfahrung und mehr als 5.000 Installationen bietet Aspect Software eine umfassende Palette an Contact Center-Lösungen und -Dienstleistungen für Inbound- und Outbound-Kontakte, integrierte Multichannel-Kundenkontakte, Personaleinsatzplanung und Performance Optimization sowie CTI.

Aspect Software GmbH

Frankfurter Straße 233
D - 63263 Neu-Isenburg
Ansprechpartnerin: Tatjana Wilczynski
Tel.: +49 (0) 61 02/ 567 72 00
E-Mail: info.de@aspect.com



Unabhängig von Hardwareplattformen optimiert ACHAT von **authensis** die Effizienz in der Kommunikation über Telefon, Internet, E-Mail und andere Medien - in multimedialen Call- und Contact Centern beliebiger Größe sowie in Büroumgebungen. authensis ACHAT integriert sich nahtlos in vorhandene Infrastrukturen und Anwendungen. Das authensis Portfolio umfasst zudem Analyse, Konzeption, Realisierung sowie den Service.

authensis AG

Lindwurmstraße 80
D - 80337 München
Ansprechpartner: Klaus-J. Zschaage
Tel.: +49 (0) 89/ 72 01 57-0
E-Mail: marketing@authensis.de



Autonomy etalk ermöglicht das Intelligent Contact Center durch eine einheitliche, skalierbare Unternehmens-

plattform, die Mehrkanal-Interaktionsanalyse, Agentenunterstützung in Echtzeit und Contact Center Performance Verwaltung bietet. Diese Lösungen helfen den Unternehmen dabei, den Kundenservice zu optimieren und die kundenbezogenen Geschäftsstrategien zu verbessern.

Autonomy etalk

4040 West Royal Lane
Ste 100
USA - Irving, Texas 75063
Ansprechpartnerin: Elahe Walti
Tel.: +1 (0) 972/ 819-31 00
E-Mail: elahe.walti@etalk.com



Die **Bartels Gruppe** bietet in einem eigenständigen Geschäftsbereich, individuelle Personaldienstleistungen für Call Center. Diese erstrecken sich von der Personalauswahl in gemeinsam mit dem Kunden erarbeiteten Auswahlverfahren, über die Beratung bis hin zur Vermittlung von Fach- und Führungskräften. Nutzen Sie unser Know-how! Bartels-CC-Solutions – Voices for Success!

Bartels Gruppe

Geschäftsbereich CC-Solutions
Alfredstraße 155
D - 45131 Essen
Ansprechpartner: Stefan Richter
Tel.: +49 (0) 201/ 245 45 47
E-Mail: stefan.richter@bartels-gruppe.de



BAUMHAUS ist ein langjährig führender Anbieter für alle Leistungen rund ums Grün im Innen- und Außenbereich. Mit derzeit 14 Standorten in Deutschland bieten wir Ihnen „grüne“ Qualität und Service bundesweit. Innenraumbegrünung, Pflanzenpflege-Service, Pflanzenverleih, Pflanzentransport und Einlagerung, Adventszeit-Service, Frischblumen-Abonnement, Grünflächengestaltung und -Pflege

Baumhaus GmbH

Raumbegrünung
Pflanzenpflege
Blierweg 2
D - 65201 Wiesbaden
Ansprechpartner: Yven Eisenmann
Tel.: +49 (0) 611/ 182 55-0
E-Mail: yven.eisenmann@baumhaus.de



BAUR Fulfillment Solutions bietet sämtliche Fulfillment Geschäftsprozesse aus einer Hand: Call Center, E-Commerce, Debitoren-Management, Warehousing und Distribution. Struktur von über 1.000 MitarbeiterInnen im Call Center, mehr als 12 Mio. Kundenkontakte z.B. für sämtliche Skill-Levels im In- und Outbound sowie Back-Office-Tätigkeiten.

BAUR Fulfillment Solutions

CCO Competence Center Obermain GmbH
Bahnhofstraße 10
D - 96224 Burgkunstadt
Ansprechpartner: Danilo Georg
Tel.: +49 (0) 95 72/ 60 99 01 00
E-Mail: info@baur-fs.de



 Ein Gemeinschaftsunternehmen
von AZ Direct & Creditreform

bedirect ist ein Joint-Venture von AZ Direct und Creditreform. Zur Neukundengewinnung: SELECT-Adressen:

Wirtschaftsaktiv und bonitätsgeprüft und bedirect PROTECTOR: Waschabgleich gegen Negativ- und Sperradressen. Zur Bestandskundenpflege: bedirect PROFILER: Umfangreiche Bereinigung, Anreicherung und Pflege von Datenbanken und bedirect SERVER: Integrierte Komplettlösung für jederzeit aktuelle Adressen.

bedirect GmbH & Co. KG

Carl-Bertelsmann-Straße 105-107
D - 33311 Gütersloh
Ansprechpartnerin: Elena Baeder
Tel.: +49 (0) 52 41/ 80-456 12
E-Mail: marketing@bedirect.de



OCR SYSTEME GMBH

Die **B&L OCR SYSTEME GMBH** ist ein High Tech Unternehmen der IT-Branche. Seit der Gründung 1994 beweist B&L ihre Kompetenz als Hersteller und Anbieter von Produkten und Lösungen zur automatischen Datenerfassung. Durch den Einsatz hochmoderner OCR/ICR-Technologie werden dabei schwierigste Erkennungsaufgaben, wie z.B. im Bereich Response-Erfassung und automatischer Faxinterpretation, gelöst.

B&L OCR SYSTEME GMBH

Mergenthalerallee 79-81
D - 65760 Eschborn / Ts.
Ansprechpartner: Frank Loesdau
Tel.: +49 (0) 61 96/ 93 03 60
E-Mail: info@bloccr.de



fingerhut + seidel



bfkm fingerhut + seidel bietet Training, Consulting und Qualitätsmanagement für Unternehmen mit Kundenkontakt an und ist anerkannter Spezialist für innovative Qualifizierungskonzepte und Beratungsprozesse. bfgm entwickelt komplexe Lösungen für Unternehmensentwicklung in den Bereichen Qualitätssicherung, Personal- und Organisationsentwicklung und Mitarbeiterführung.

bfkm fingerhut + seidel

Philipp-Müller-Straße 9
D - 06110 Halle
Ansprechpartnerin: Sabine Raudnitschka
Tel.: +49 (0) 345/ 682 39-0
E-Mail: kontakt@bfkm-halle.de



„Plantronics und **Call Center Service** – innovative Headsetprodukte und individuelle Mehrwertleistungen“

Wir helfen Ihnen bei der Auswahl der für Sie optimalen Headsetlösungen in den Bereichen Call Center, Office und Homeoffice und liefern Ihnen den maßgeschneiderten Service gleich mit. Leistungsfähige Logistik und aktive Kundenbetreuung sind für uns ein absolutes Muss.

Call Center Service

Gustav-Meyer-Allee 26
D - 13355 Berlin
Ansprechpartnerin: Sylvia Wirsig
Tel.: +49 (0) 30/ 428 45 04-5
E-Mail: vertrieb@call-center-service.de



Call Center Türkei

Ein innovativer, inhabergeführter Nearshore CRM Service Provider für die Optimierung von Inhouse Call- und Servicecenter-Dienstleistungen und deren Qualität und Kosten durch Business Process Outsourcing. Ihr Nearshoring BPO Partner in deutscher und englischer Sprache. Standorte: Berlin & Izmir, Türkei. Branchenkenntnisse: Touristik, Telekommunikation, Banken, Versicherungen.

DCS

Saldernstraße 4
BG - 14059 Berlin
Ansprechpartner: Süleyman Soybas
Tel.: +49 (0) 30/ 850 62 60
E-Mail: s.soybas@callcentertuerkei.de



CallPoint New Europe AG ist ein führendes Kontaktcenter mit 290 Seats in 2 Niederlassungen (Sofia und Bukarest), das Dienste für Kunden aus Europa in über 10 Sprachen anbietet. Über verschiedene Kommunikationswege, modernste Technologie und ausgebildete Mitarbeiter gewährleisten wir qualitative B2B- und B2C-Dienstleistungen wie Inbound Infolines, Customer Care, Outbound Telemarketing, Umfragen uvm.

CallPoint New Europe AG

bul. Maria Louiza 100
BG - 1202 Sofia
Ansprechpartner: Philippe Ougrinov
Tel.: +359 (2) 931 73 30 / 31
E-Mail: philippe.ougrinov@callpoint-group.com



CCBenchmarks e.V.

Die internationale Unternehmensvereinigung **CCBenchmarks e.V.** wurde im Januar 2002 im Anschluss an das

BMBF-Forschungs-Projekt „Frequenz“ gegründet. Methodische Grundlage ist eines der führenden Benchmarksysteme für Contact Center. Die wesentlichen Ziele sind der Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmen, die Verbreitung innovativen Management-Know-hows und die Definition von Branchenstandards.

CCBenchmarks e.V.

Am Kriegersgraben
D - 53227 Bonn
Ansprechpartner: Ulrich Brützel
Tel.: 01 80/ 505 01 01
E-Mail: Mitgliederbetreuung@CCBenchmarks.org



Cisco Deutschland, gegründet 1993, hat als 100%-ige Tochter der **Cisco Systems, Inc.**, die Aufgabe, die

Vertriebspartner im Marketing und Vertrieb sowie im technischen Support und Channel-Management zu unterstützen. Cisco Deutschland arbeitet dabei mit einem kundenorientierten Vertriebsmodell. Geschäftsführer von Cisco Deutschland ist seit August 2005 Michael Ganser.

Cisco Systems GmbH

Am Söldnermoos 17
D - 85399 Hallbergmoos
Tel.: 08 00/ 187 36 52
Anfrageformular: www.cisco.de/kontakt



Clarity

Telephony and Voice Systems

Die **Clarity AG** ist der führende europäische und konzernunabhängige Anbieter von software-basierten Computer-Telephony-Produkten und intelligenten Sprachdialogsystemen. Das Unternehmen mit Sitz in Bad Homburg entwickelt und vertreibt eine Softwareplattform für Firmen- und Telekommunikationsnetze. Clarity ist vier Mal in Folge beim Wettbewerb »Entrepreneur des Jahres« ausgezeichnet worden.

Clarity AG

Ober-Eschbacher Straße 109
D - 61352 Bad Homburg
Ansprechpartner: Jesalyn Abad
Tel.: +49 (0) 61 72/ 13 88-560
E-Mail: messe@clarity-ag.net



colima ist einer der führenden Anbieter von Technologien zur Anrufverteilung (ACD) und Computer-Telefonie (CTI) auf dem deutschen Markt. Über 300 deutsche und internationale Unternehmen, darunter Finanzdienstleister, Banken und Sparkassen, Industrie- und Chemieunternehmen, Automobilhersteller, Dienstleister, öffentliche Einrichtungen und natürlich Call Center vertrauen auf Lösungen von colima.

colima communications GmbH

Theodor-Fontane-Straße 19
D - 38855 Wernigerode
Ansprechpartner: Matthias Friedrichs
Tel.: 08000-COLIMA
E-Mail: sales@colima.de



cologne: callcenter gehört mit seiner langjährigen Firmengeschichte und über vier Millionen Kundenkontakten im Jahr zu den führenden mittelständischen Call Centern in Deutschland. Anspruchsvolle Kunden profitieren von unserer Erfahrung. Das Portfolio reicht von aufwendigen Hotlines über komplexe Vertriebsmodelle bis hin zum Prozess-Outsourcing.

cologne: callcenter gmbh

Subbelrather Straße 15
D - 50823 Köln
Ansprechpartner: Dominik Seidler
Tel.: +49 (0) 221 / 951 71-0
E-Mail: info@cologne-callcenter.de



COLT ist einer der führenden Geschäftskundenanbieter in Europa und spezialisiert auf Daten-, Sprach- und Managed Services. COLT betreibt ein eigenes, 20.000 Kilometer langes Glasfasernetz, das sich über 13 Länder erstreckt. Das Netz umfasst eigene Stadtnetze in den 32 wichtigsten europäischen Metropolen mit direkten Glasfaserverbindungen in 14.000 Gebäude und 16 eigene Rechenzentren.

COLT Telecom GmbH

Herriotstraße 4
D - 60528 Frankfurt/Main
Ansprechpartnerin: Anke Schaumburg-Gardemann
Tel.: + 49 (0) 69 / 566 06-0
E-Mail: anke.schaumburg-gardemann@colt.net



comvendo
- Kommunikation, die Menschen gewinnt.

Das ist die Leitlinie des modernen Business Call- und Service Center der comvendo. Bei uns fließen langjährige Erfahrungen und Innovationen aus dem professionellen Dialogmarketing zusammen, damit unterstützen und optimieren wir Ihr aktives Kundenmanagement. comvendo ist Ihr Ideenpartner von der Neukundengewinnung bis zur Kundenpflege.

comvendo gmbh – Gesellschaft für professionelles Dialogmarketing | Dienstleistung

Centroallee 283
D - 46047 Oberhausen
Ansprechpartner: Uwe Koppke
Tel.: +49 (0) 208 / 94 00-0
E-Mail: info@comvendo.de



Schlank, intelligent und schön! Ihre neue Call Center Software **com4cc** arbeitet browserbasiert und datenbankunabhängig. Com4cc ist innovativ und kostengünstig. Sie können com4cc kaufen oder mieten. Wir entwickeln nach den Methoden von Extreme Programming: Ihre Vorstellungen und Anforderungen fließen in die Lösung ein. Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.

com4people GmbH

Argelanderstraße 157
D - 53115 Bonn
Tel.: +49 (0) 228 / 92 59 96 51
E-Mail: wirfreuenunsaufsie@com4people.com



CosmoCom ist das weltweit am häufigsten bei

Telcos und Service Providern eingesetzte Contact Center on Demand, das auch als eigenständiges Call Center in Unternehmen betrieben wird. Die Stärke besteht darin, dass es sich um eine einheitliche und reine IP-Lösung handelt, die alle Kommunikationsarten und Funktionalitäten des Contact Centers beinhaltet und darüber hinaus noch mandantenfähig ist.

CosmoCom GmbH

Darmstädter Landstraße 213
D - 60598 Frankfurt am Main
Ansprechpartnerin: Katrin Franke
Tel.: +49 (0) 69 / 90 02 79 50
E-Mail: kfranke@cosmocom.com



Kundenselbstbedienung am Telefon mit natürlicher Sprache. Lösungen: Automatische, sprachgesteuerte Bestellsysteme, Qualitätsbefragungen und Telefonvermittlung, Intelligente Wartefelder/Vorqualifikation mit Call-Back-Management, ACD/Helpdesk/CRM-Integration, (Stör)-Ansgemanagement, Mass-Call-Plattformen und Gewinnspiele. Kompetenzen: Über 360 Kunden aus allen Branchen, 41.000 installierte Lines

CreaLog GmbH

Frankfurter Ring 211
D - 80807 München
Ansprechpartner: Jürgen Walther
Tel.: +49 (0) 89 / 32 46 56-0
E-Mail: marketing@crealog.com



Damovo ist ein weltweit tätiger, herstellereutraler Anbieter von Informations- und Telekommunikationslösungen für Geschäftskunden. Als Systemintegrator zeichnet sich das Unternehmen besonders durch seine Expertise bei der Konvergenz von Daten, Mobilität und Sprache aus. Basis hierfür bildet das Damovo Portfolio mit Produkten weltweit führender Hersteller und einem globalen Serviceangebot.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Hellersbergstraße 11
D - 41460 Neuss
Ansprechpartner: Frank Sinde
Tel.: +49 (0) 21 31 / 403-43 18
E-Mail: frank.sinde@damovo.com



DASAN ELECTRON ist heute die Nummer 3 weltweit in der Rangliste der Hersteller von professionellen Headsets. Als eines der Ersten stellte das Unternehmen beispielsweise ein komplett schnurloses Headset vor. Die Produkte zeichnen sich durch eine nutzerorientierte Ausstattung, hohe Qualität und gefälliges Design aus. Bereits mehrfach haben Produkte von DASAN internationale Auszeichnungen eingefahren.

DASAN ELECTRON Europe Ltd. & Co. KG

Max-von-Müller-Straße 56
D - 84056 Rottenburg
Ansprechpartner: Rainer Eckmann
Tel.: +49 (0) 87 81 / 20 30 60
E-Mail: info@dasan-europe.com



connecting everyone, everywhere

Datasquirt ist einer der führenden Anbieter von Contact Center-Lösungen für SMS und E-Mail. Mit CONTACT™ können eingehende Nachrichten automatisch beantwortet oder bei Bedarf an Agenten weitergeleitet werden. Die Lösung kann dabei auf Wunsch mit existierenden Systemen integriert werden. Weltweit wird CONTACT™ von Regierungsstellen als auch von Blue Chips eingesetzt, meistens als gehotete Lösung.

Datasquirt Germany AG

Rolander Weg 24
D - 40629 Düsseldorf
Ansprechpartner: André Westendorp
Tel.: +49 (0) 163 / 584 34 36
E-Mail: andre.westendorp@datasquirt.de



Die **defacto.gruppe** ist international tätiger Dialogmarketing- und CRM-Dienstleister und steht für Marken-Qualität, klare Serviceorientierung und hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Die Kernkompetenzen Call Center, Direktmarketing, Kreation und Informationstechnologie ergänzen sich zu einem Verbund mit großer Leistungsbandbreite. 1989 mit Sitz in Erlangen gegründet, beschäftigt die Gruppe heute 830 Mitarbeiter.

defacto.gruppe

Am Pestalozziring 1-2
D - 91058 Erlangen
Ansprechpartner: Gerald Schreiber
Tel.: +49 (0) 91 31 / 772-0
E-Mail: Gerald.Schreiber@defacto.de



Als Customer Interaction Centre mit über 100 Mitarbeitern ist die **Dialog-Factory** im Verlags-, Medien-, IT- und Energieversorgungsbereich in 6 Sprachen tätig. Kompetenzen: Customer Care, Outsourcing, Produkt-Verkauf (auch mit Desktop-Sharing), Vertriebs- und Marketing-support, CRM. Referenzen: Fujitsu-Siemens, iiyama, RTL II, JobTV24, meine-stadt.de, Paulaner, Süddeutsche Verlagsgruppe, WEKA, WoltersKluwer etc.

Dialog-Factory GmbH

Mediengruppe Pessedruck
Schertlinstraße 23
D - 86159 Augsburg
Ansprechpartner: Uli Hab
Tel.: +49 (0) 821 / 450 57-102
E-Mail: hab@dialogfactory.de



Die **DICOM Deutschland AG** ist die deutsche Niederlassung der DICOM Group plc, einem weltweit führenden Anbieter von Intelligent Capture & Exchange Lösungen. DICOM unterstützt Unternehmen bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen durch intelligentes Erfassen, Umwandeln & Bereitstellen geschäftsrelevanter Informationen (Papier-, Fax- und elektronische Dokumente, E-Mails, SMS) in Back-End-Systeme.

DICOM Deutschland AG

Jechtinger Straße 8
D - 79111 Freiburg
Ansprechpartnerin: Maren Kockskämper
Tel.: +49 (0) 761 / 452 69-113
E-Mail: Maren_Kockskaemper@dicomgroup.com



Die **Lösungsschmiede GmbH** steht seit Jahren für Software nach Maß. Im Mittelpunkt steht die Software Suite COMODIS, die in den Bereichen Skillmanagement, Balanced-Scorecard, Beschwerdemanagement, Management-Informationen- und Frühwarnsysteme mit Cockpits Ihre Geschäftsprozesse begleitet. COMODIS gewährleistet geringen Schulungsaufwand, hohe Mitarbeiterakzeptanz und eine kurze Einführungsphase.

Die Lösungsschmiede GmbH

Argonnenstraße 9
D - 88250 Weingarten
Ansprechpartner: Holger Auffinger
Tel.: +49 (0) 751 / 56 19 25-0
E-Mail: auffinger@dieloesungsschmie.de

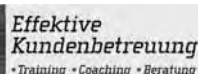


a WMH Company

DRAABE Systeme für die Direktraum-Luftbefeuchtung schützen vor den negativen Auswirkungen zu trockener Raumluft und erhöhen das Komfortempfinden spürbar. Als führender Anbieter von Luftbefeuchtungssystemen ist DRAABE von der Berufsgenossenschaft dafür mit dem Zertifikat „Optimierte Luftbefeuchtung“ ausgezeichnet worden. Absolute Hygiene und hohe Betriebssicherheit sind dadurch garantiert.

DRAABE Industrietechnik GmbH

Schnackenburgallee 18
D - 22525 Hamburg
Tel.: +49 (0) 40 / 85 32 77-0
E-Mail: draabe@draabe.de



• Training • Coaching • Beratung

Tätigkeitsschwerpunkte: Training: Professionelle Service-Kommunikation, Beschwerdemanagement, Verkauf- und Up-Selling-Training, Führungskräfte-Training, Train-the-trainer. Coaching: Coaching on the job, Persönliches Coaching. Spezialgebiete: Up- und Cross-Selling im User Help Desk, an IT- und Support-Hotlines, Stress-Management und Krisenintervention.

Effektive Kundenbetreuung, Köln

Training – Coaching
Hauptstraße 119e
D - 51143 Köln
Ansprechpartnerin:
Tanja Hartwig gen. Harbsmeier
Tel.: +49 (0) 22 03 / 89 64 46
E-Mail: info@effektive-kundenbetreuung.de



Die **EMPPOR GmbH** ist ein Softwarehaus, das sich auf Geschäftslösungen mit Open Source Software (OSS) spezialisiert hat. Unseren Schwerpunkt haben wir dabei auf Customer Relationship Management (CRM) gelegt. Mit SugarCRM, Asterisk sowie speziellen Erweiterungen für das Call Center-Management bieten wir zudem leistungsfähige OSS für den Einsatz in einem Contact Center bzw. Call Center.

EMPPOR GmbH

Ruhrallee 185
D - 45139 Essen
Ansprechpartner: Helmut Döring
Tel.: 01 80 / 536 77 67
E-Mail: doering@emppor.de



emprassion - Ihr Partner für bedarfsgerechte IT-Lösungen in der Unternehmenskommunikation. Wir sind Spezialist in den Bereichen Wissensmanagement, intelligente Informationssysteme, Business-Prozess-Management sowie CRM & DMS. Hier bieten wir seit 1999 großen und mittelständischen Unternehmen individuell zugeschnittene und performante IT-Lösungen an.

emprassion GmbH

Friedrichstraße 41
D - 55124 Mainz
Ansprechpartner: Tobias Knospe
Tel.: +49 (0) 61 31 / 47 39 50
E-Mail: Tobias.knospe@emprassion.de



EPOQ bietet modulare Lösungen für prozessorientiertes Multi-Channel-Marketing. ready REALTIME DYNAMIC liefert für Outboundaktivitäten dynamische Kundenselektionen und für Inboundprozesse in Echtzeit generierte Produktempfehlungen. Unternehmen profitieren durch optimale Potentialausschöpfung und flexibler Kampagnenführung bei höheren Erfolgsquoten und erreichen einen deutlichen Wettbewerbsvorteil.

EPOQ GmbH

Erzbergerstraße 123
D - 76133 Karlsruhe
Ansprechpartnerin: Silke Schorpp
Tel.: +49 (0) 721/ 893 34-115
E-Mail: schorpp@epoq.de



epsilon GmbH mit Sitz in München und Giessen; Firmengründung 1989. Kompetenzen: Inbound, Outbound, Consulting, Fulfillment, Coaching, Digitalisierung. 260 Mitarbeiter. Referenzen: Süddeutsche Zeitung, Zooplus, Rheinische Post, Verlagsgesellschaft Mad-sack, Wirecard AG, Gong Verlag, Augsburger Allgemeine, Dresdner Bank AG, Deutsche Telekom AG. Unser Versprechen: Gepflegte Verbindungen!

epsilon GmbH

Elsenheimer Straße 45-47a
D - 80687 München
Ansprechpartnerin: Kerstin Rammstedt
Tel.: +49 (0) 89/ 54 58 38-0
E-Mail: Kerstin.Rammstedt@epsilon.de



EXCELSIS bietet Standard-Anwendungssoftware für Sprachportale. Damit automatisieren Unternehmen sämtlicher Branchen ihre Call Center-Prozesse wie das Abfragen standardisierter Informationen, Adresserfassung, Kundenumfragen, Helpdesk Anfragen. Das Ergebnis sind niedrigere Kosten und verbesserter Service. EXCELSIS arbeitet weltweit für große Unternehmen wie T-Com, UBS, Medion, Orange und Vattenfall.

EXCELSIS Business Technology AG

Wilhelmsplatz 8
D - 70182 Stuttgart
Ansprechpartner: Christian Sauter
Tel.: +49 (0) 711/ 620 30-0
E-Mail: christian.sauter@excelsisnet.com



fiebig+team mit Hauptsitz in Frankfurt/M. ist ein bundesweit tätiger High-level Systemintegrator und Service Provider. f+t entwickelt, implementiert und betreibt innovative Lösungen für Contact Center auf Basis marktführender Technologiepartner, z.B. Avaya und Verint. Viele große Call Center-Dienstleister sowie internationale Konzerne aus den Bereichen Finanzen, Energie und Tourismus vertrauen auf f+t.

fiebig+team GmbH

Strahlenberger Weg 26
D - 60599 Frankfurt am Main
Ansprechpartner: Matthias Engler
Tel.: +49 (0) 69/ 60 50 16-0
E-Mail: marketing@fiebig-team.de



fit4call ist Spezialist für Qualitätssicherung im Kundenservice und überprüft seit 2001 erfolgreich

die Servicequalität seiner Kunden mit Mystery Calls, Mystery Mails, Quality Monitoring und Kundenbefragungen. Spezialgebiete: Mystery Calls mit echten Kunden (customer based), Spezieller Testerpool für den Bereich 50+, Customer based Benchmark – Vergleich echter Kundenkontakte.

fit4call

Kommunikation und Serviceoptimierung
Hauptstraße 26
D - 25335 Bokholt-Hanredder
Ansprechpartnerin: Elisabeth Maser
Tel.: +49 (0) 41 23/ 92 84 41
E-Mail: info@fit4call.de



Genesys, ein Tochterunternehmen von Alcatel-Lucent, ist ein weltweit führender Software-Anbieter für Call

und Contact Center. Die offenen und Infrastruktur-unabhängigen Lösungen von Genesys unterstützen Unternehmen bei der Verwaltung und Optimierung ihrer Kundenkontakte über Telefon, Fax, E-Mail, Internet und Chat unter einer gemeinsamen Oberfläche.

Genesys Telecommunications Laboratories

Bad Nauheimer Straße 4
D - 64289 Darmstadt
Ansprechpartnerin: Beate Kaube
Tel.: +49 (0) 61 51/ 734 75 42
E-Mail: bkaube@genesyslab.co.uk



Als kompetenter Partner stehen wir Ihnen bei allen Fragen einer Ansiedlung zur Seite.

Ob bei der Immobiliensuche, Personalauswahl oder der Fördermittelberatung – Rostock Business bringt Investoren in Kontakt und begleitet Unternehmen eng bei ihren Vorhaben am Standort. Überzeugen Sie sich von den außerordentlichen Möglichkeiten, die Rostock als schlagkräftigen Telemarketingstandort auszeichnen.

Gesellschaft für Wirtschafts- und Technologieförderung Rostock mbH

Schweriner Straße 10/11
D - 18069 Rostock
Ansprechpartner: Michael Sturm
Tel.: +49 (0) 381/ 377 19-10
E-Mail: sturm@rostock-business.de



Dialogprozesse und -Services

getaline ist Ihr kompetenter Ansprechpartner für anspruchsvollen und vertriebsorientierten Kundendialog. Seit 1994 entwickeln wir innovative Serviceleistungen & integrierte Kommunikationskonzepte im Bereich Inbound-/ Outbound sowie E-Mail-, Fax- u. Briefbearbeitung. Unsere mehr als 1.000 qualifizierten Mitarbeiter sind in fünf Call Centern für Ihren Erfolg tätig. Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

getaline CommCenter-Network GmbH

Friedrich-Ebert-Damm 111c
D - 22047 Hamburg
Ansprechpartner: Axel Dunker
Tel.: +49 (0) 40/ 64 60 46-18
E-Mail: adunker@getaline.de



GHP Dialog Services ist spezialisiert auf Dienstleistungen rund um den direkten Kundendialog und effiziente Dialoglösungen. Im Sinne der Multi-Channel-Kommunikation

betreibt die Division zwei Call Center sowie drei Zentren zur Dokumentenverarbeitung (Input-/Output). Hier werden kundenindividuelle Lösungen ganz im Sinne einer differenzier-ten Kundenansprache umgesetzt.

GHP Dialog Services GmbH

Am Börstig 5
D - 96052 Bamberg
Ansprechpartner: Wolfgang Hartmann
Tel.: +49 (0) 951/ 70 06 08-10
E-Mail: w.hartmann@ghp.de



Mit der Marke Jabra ist das Unternehmen **GN** Weltmarktführer innovativer Headsetlösungen. Das Jabra Produktportfolio wird weltweit in über 70 Ländern verkauft und umfasst Headsets der neuesten Generation. Die Produktpalette reicht von schnurlosen und kabelgebundenen Headsets für den Büro- und Call Center-Markt bis zu Bluetooth-Headsets und Accessoires für die mobile Musikübertragung.

GN GmbH

Traberhofstraße 12
D - 83026 Rosenheim
Ansprechpartnerin: Monika Schimanski
Tel.: +49 (0) 80 31/ 26 51-0
E-Mail: info.de@gn.com



Die **go fast forward gmbh** ist eine Personal- und Unternehmensberatung mit Hauptsitz nahe Pforzheim. Wir haben uns spezialisiert auf die Vermittlung von Fach- und Führungskräften im Customer Service, Telesales und CRM Umfeld. Ergänzend sind wir professioneller Partner für Beratungs- und Vertriebsprojekte. Die Geschäftsbereiche: Personalberatung, Operative Call Center-Beratung, Business Development.

go fast forward gmbh

Schafbaumweg 9/3
D - 71299 Wimsheim
Ansprechpartner: Oliver Erckert
Tel.: +49 (0) 70 44/ 91 54 94
E-Mail: oliver.erckert@gofastforward.de



Grutzeck-Software bietet seit mehr als 25 Jahren Softwarelösungen für Call Center, Direkt- und Telefonmarketingtreibendes sowie Vertriebsunterstützung. Mit AGVIP SQL steht Ihnen eine flexible, MS-SQL-basierte Lösung mit Workflow-Engine zur Prozessautomatisierung, detailliertem Controlling, Kampagnenmanagement zur Verfügung. Entdecken Sie das Know-how von mehr als 200 Call Centern in diesem Produkt.

Grutzeck-Software GmbH

Hessen-Homburg-Platz 1
D - 63452 Hanau
Ansprechpartner: Markus Grutzeck
Tel.: +49 (0) 61 81/ 97 01-0
E-Mail: info@grutzeck.de



Mit dem Workflow-System VERA von **gsc-consult gmbh** erhalten Sie eine der leistungsfähigsten Response Management Lösungen für E-Mail, Fax, Brief und Self Service. VERA verbindet höchste Funktionalität mit einfachster Bedienung und ist bei einer Vielzahl von Kunden im Einsatz, u. a. bei IKK Direkt, mobile.de & eBay Motors GmbH, Rossmann Online GmbH, Verlagsgruppe Weltbild GmbH, Vodafone D2 GmbH.

gsc-consult gmbh

Gesellschaft für Software und Consulting

Necklenbroicher Straße 69
D - 40667 Meerbusch
Ansprechpartnerin: Susanne Hartig
Tel.: +49 (0) 21 32/ 91 16 10
E-Mail: susanne.hartig@gsc.ag



HCD - Ihr Berater rund um die Büroraumform Call Center - verbindet langjährige CC-Erfahrung mit anspruchsvoller Innenarchitektur, plant und realisiert das ganzheitliche Zusammenspiel von Licht, Luft & Raum - beginnend bei der Immobilienanalyse über die Arbeitsplatzgestaltung bis zum Facility Management. Das Ergebnis: ein leistungsförderndes, wirtschaftliches Umfeld für hochmotivierte Mitarbeiter.

HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH

Julius-Hart-Straße 12
D - 48147 Münster
Ansprechpartner: Sandra & Michael Stüve
Tel.: +49 (0) 251/ 414 14-0
E-Mail: info@hcd-gmbh.de



helpline Service Management Lösungen
Seit mehr als 10 Jahren steht helpline für erfolgreiche Software im Service Management. Die helpline-Produktlinie serviceline bietet eine technologische Basis für verschiedenste Serviceprozesse. Mit serviceline können Sie Ihren Kunden eine erstklassige Betreuung bieten - z.B. im Service Center, im Beschwerdemanagement oder bei der Steuerung von Serviceaufträgen.

helpline GmbH

Carl-Zeiss-Straße 16
D - 65520 Bad Camberg
Ansprechpartner: Jan Kucher
Tel.: +49 (0) 64 34/ 93 07 60
E-Mail: Jan.kucher@helpline.de



IEX Corporation, ein Unternehmen von NICE Systems, ist ein führender Anbieter funktionsreicher und skalierbarer Lösungen für das Workforce- und Leistungsmanagement, die Kontaktcentern ermöglichen, die Zeitplanung zu verbessern, die Leistung zu steigern und Aufgaben zu optimieren. IEX verfügt über eine weltweite Marktpräsenz in über 50 Ländern mit mehr als 900.000 Agenten an 3.100 Standorten.

IEX Europe

Kaap Hoorndreef 30
NL - 3563 AT Utrecht
Ansprechpartner: Art Oleander
Tel.: +31 (0) 30/ 265 28 50
E-Mail: Art.Oleander@iex.com



Call Center 2.0 - **INCAS Voice Solution** bietet mit FrontOffice ein leistungstarkes Web Frontend für den Arbeitsplatz der Agenten. Es verwaltet unterschiedliche Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail oder FAX unter einer Oberfläche. Individuell konfigurierbare Gesprächsleitfäden, Kontakthistorie, Terminverwaltung oder Aufgabenmanagement bilden so den kompletten Workflow ab.

INCAS Voice Solution GmbH & Co. KG

Europark Fichtenhain A 15
D - 47807 Krefeld
Ansprechpartner: Stefan Pollok
Tel.: +49 (0) 21 51/ 620-100
E-Mail: pollok@incas-voice.de



inexo bietet webbasierte Multi-Channel-Lösungen für Response- und Beschwerdemanagement sowie einen Web Self-Service an. Unsere Produkte sind mehrsprachig, international einsetzbar, an individuelle Geschäftsprozesse adaptierbar und in die vorhandene IT-Landschaft integrierbar. Die Einführung amortisiert sich binnen Monaten aufgrund von Automatisierung und erhöhter Effizienz der Mitarbeiter.

inexo - information exchange solutions GmbH

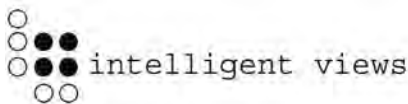
Wendenstraße 379
D - 20537 Hamburg
Ansprechpartner: Dirk Fangohr
Tel.: +49 (0) 40/ 31 97 79 97
E-Mail: dirk.fangohr@inexo.de



Als erster alternativer Netzbetreiber ist **IN-telegence** 1997 gestartet. Heute positionieren wir uns als führender technischer Dienstleister für namhafte Unternehmen im gesamten Bundesgebiet. Über nationale und internationale Service-Rufnummern hinaus implementieren wir Lösungen zur Automatisierung des Kundendialogs, individuelle Routings und virtuelle ACD-Applikationen für eine optimale Kundenreichbarkeit.

IN-telegence GmbH & Co. KG

Oskar-Jäger-Straße 125
D - 50825 Köln
Ansprechpartner: Ralf Moitzheim
Tel.: 08 00/ 2 60 15-31
E-Mail: RM@in-telegence.net



intelligent views ist führender Anbieter semantischer Technologie. Mit unserer Software K-Infinity unterstützen wir unsere Kunden bei der optimalen Nutzung ihrer Informationen. Nutzen Sie eine intelligente Wissensdatenbank in Ihrem Call- und Service Center. Sorgen Sie dafür, dass alle relevanten Informationen auf einen Blick und einen Klick zur Hand – und bei Ihrem Kunden – sind.

intelligent views gmbh

Julius-Reiber-Straße 17
D - 64293 Darmstadt
Ansprechpartnerin: Claudia Baumer
Tel.: +49 (0) 61 51/ 50 06-423
E-Mail: c.baumer@i-views.de



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

Interactive Intelligence ist ein Entwickler von Kommunikationslösungen. Das Unternehmen entwickelt Softwarebasierte IP-PBX-Kommunikationssysteme, Contact Center Software, ACD, Dialing, Interaktionsaufzeichnung, WFM Management und Spracherkennungslösungen sowie Voicemail und Unified Messaging-Systeme auf einer single Plattform. Wir stehen für innovative Contact Center und IP-Telefonie Software-Produkte.

Interactive Intelligence

Gustav-Stresemann-Ring 1
D - 65189 Wiesbaden
Ansprechpartner: Richard Woods
Tel.: +49 (0) 611/ 60 93 73 95
E-Mail: richard.woods@inin.com



Interflex Datensysteme sorgt in Call Centern mit Workforce Productivity Lösungen, einem Mix aus strategischer Beratung und Soft- sowie Hardwareprodukten, für den optimalen Einsatz Ihrer wertvollsten Ressource, Ihren Mitarbeitern. Interflex gilt als einer der Marktführer für Zeit, Zutritt und Personaleinsatzplanung. Jedes fünfte Top 500 Unternehmen arbeitet heute schon mit Lösungen von Interflex.

Interflex Datensysteme GmbH & Co. KG

Ingersoll Rand Security Technologies
Am Wolfsmantel 2
D - 91058 Erlangen
Ansprechpartner: Rainer Schmitz
Tel.: +49 (0) 91 31/ 77 25-0
E-Mail: spx-info-interflex@eu.irco.com



Intervoice ist ein Marktführer bei Unified Communication und bietet erweiterbare, hardwareunabhängige Software und Professional Services für Sprachportale, Multi-Channel IP Contact Center und für mobile Services. Seit 1983 werden die Lösungen von Intervoice weltweit bei führenden Unternehmen der Finanz-, Kommunikations-, Gesundheits- und Versorgungsbranche sowie im Öffentlichen Dienst genutzt.

Intervoice GmbH

Hagenauer Straße 55
D - 65203 Wiesbaden
Ansprechpartner: Tillmann Braun
Tel.: +49 (0) 611/ 184 44-0
E-Mail: Germany@interviewice.com



Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

Invest in Bavaria, die zentrale Anlaufstelle für Unternehmen im bayerischen Wirtschaftsministerium, bietet Investoren aus dem In- und Ausland kostenlos Informationen und Unterstützung für die Ansiedlung oder Erweiterung ihrer Unternehmen in Bayern: Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten, Standortsuche und -präsentationen, Kontakt zu relevanten Stellen und Behörden, Zugang zu Netzwerken.

Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

- Invest in Bavaria -
Prinzregentenstraße 28
D - 80538 München
Ansprechpartner: Dr. Markus Wittmann
Tel.: +49 (0) 89/ 21 62-26 42
E-Mail: info@invest-in-bavaria.de



Gesellschaft für Wirtschaftsförderung M-V
Kompetenter Partner bei Investitionen im Service Center-Land M-V. Know-how bei der Ansiedlung. Vorauswahl geeigneter Standorte. Förderberatung. Aktive Unterstützung bei Vorbereitung und Durchführung von Investitionen durch persönliche Kontakte zu Ministerien, lokalen Behörden, Arbeitsagenturen, Bildungsträgern und anderen wichtigen Gesprächspartnern.

Invest in Mecklenburg-Vorpommern GmbH

Schloßgartenallee 15
D - 19061 Schwerin
Ansprechpartner: Frank Leisten
Tel.: + 49 (0) 385/ 592 25 37
E-Mail: leisten@gfw-mv.de



Grenzüberschreitende Möglichkeiten mit dem Twin Call Center. Profitieren Sie von mehrsprachigen Mitarbeitern, niedrigen Betriebskosten, den höchsten Fördermitteln in der EU und der Nähe zu den neuen Märkten Osteuropas. Dies gilt auch für den durch uns vertretenen Standort Eisenhüttenstadt. Sie finden uns an der deutsch-polnischen Grenze, in Hauptstadtnähe. Unsere Universität bildet polnischen Führungsnachwuchs aus.

Investor Center Ostbrandenburg GmbH

Im Technologiepark 1
D - 15236 Frankfurt (Oder)
Ansprechpartner: Michael Witte
Tel.: +49 (0) 335/ 557-13 00
E-Mail: witte@icob.de



InVision Software ist einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management. InVision ermöglicht, die Personalkosten um bis zu 25% zu senken, die Produktivität zu erhöhen, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und durch besseren Service mehr Umsatz zu erreichen. Zu den Kunden von InVision zählen u. a. Allianz, BMW, Deutsche Telekom, H&M und Vodafone.

InVision Software AG

Halskestraße 38
D - 40880 Ratingen
Ansprechpartner: Peter Bollenbeck
Tel.: +49 (0) 21 02/ 728-0
E-Mail: info@invisionwfm.com



Die **itCampus Software- und Systemhaus GmbH** ist ein innovativer Software-Entwickler mit besonderer Verbindung zur Forschung. 1999 in Halle/Leipzig gegründet, hat itCampus heute Standorte in Deutschland, Großbritannien, der Schweiz, Italien, Österreich, Tschechien und der Slowakei. Bekannt geworden ist itCampus vor allem mit intelligenten Telekommunikationslösungen unter dem Markennamen ELSBETH.

itCampus Software- und Systemhaus GmbH

Nonnenstraße 42
D - 04229 Leipzig
Ansprechpartnerin: Jana Hrach
Tel.: +49 (0) 341/ 492 87 13
E-Mail: j.hrach@itcampus.de



Intelligentes Enterprise-Response-Management per E-Mail, Fax, Brief, Video-Chat und Web-Self-Service steht im Mittelpunkt der Produktfamilie MEDIATRIX des Softwarespezialisten **ITYX**. Die Lösungen sind hoch integrativ und lernfähig. Im Ergebnis entsteht dynamisches Wissen, das den Kundendialog z.B. bei ArenaTV, Bank Austria, Bosch Communication Center, Conrad, DEVK, HVB oder HUK-Coburg erfolgreich optimieren hilft.

ITYX Solutions AG

Hansestraße 74-76
D - 51149 Köln
Ansprechpartnerin: Katja Köhler
Tel.: +49 (0) 22 03/ 899 87-0
E-Mail: katja.koehler@ityx.de



Jacada ist ein führender globaler Anbieter von Unified Service Desktop- und Prozessoptimierungs-Lösungen, die im Kundenservice Prozesse vereinfachen und automatisieren. Indem nicht verbundene Systeme zu einem ganzheitlichen, intelligentem Arbeitsplatz zusammengefasst werden, ermöglichen es Lösungen von Jacada höhere operative Effizienz zu erreichen und die Agenten- wie auch die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Jacada Deutschland GmbH

Bavariastraße 7a
D - 80336 München
Ansprechpartner: Christoph Glammert
Tel.: +49 (0) 89/ 200 01 64-0
E-Mail: info_germany@jacada.com

DIALOG

DIENSTEAMKUNDEN

Full-Service-Agentur für Dialogmarketing. Leistungen: Kundenbetreuung, Zufriedenheits- und Beschwerdemanagement, Kundenclubs; Leadqualifizierung, Interessentenpflege; Handelsbetreuung, Motivationsprogramme, Abrechnungs- und Clearing-Services. Fordern Sie uns mit außergewöhnlichen Aufgabenstellungen! Ausgetretenen Wegen kann jeder folgen. Unsere Sache sind Expeditionen ins Neuland der Kommunikation.

Jäger + Schmitter DIALOG GmbH

Rolshover Straße 524-526
D - 51105 Köln
Ansprechpartnerin: Anita Rick-Blunck
Tel.: +49 (0) 221/ 98 39-11 81
E-Mail: anita.rick-blunck@jdsdialog.com

JOBS'n'CALLS

Mit intensiven Rekrutierungs- und Auswahlverfahren, genauer Kenntnis der Mitarbeiterfähigkeiten und Ihres Kundenbedarfs sichert das spezialisierte Geschäftsfeld Customer Care gleich bleibend hohen Qualitätsstandard. Die Marke **JOBS'n'CALLS** der JOB AG steht für eine flexible und kostengünstige Personalreserve, die aufgrund bester Kenntnisse und hoher Betreuungsqualität punktgenau den Kundenanforderungen entsprechen.

JOBS'n'CALLS

Rangstraße 9
D - 36037 Fulda
Ansprechpartnerin: Sonja Heinz
Tel.: +49 (0) 661/ 902 50 10
E-Mail: sonja.heinz@jobs-n-calls.de

KELLY SERVICES

Seit 1946 leistet **Kelly Services** professionelle Personalienstleistungen auf höchstem Niveau. Dank unseres internationalen Netzwerks von 2.600 Büros in 33

Ländern garantieren wir weltweit hohe Qualitäts- und Servicestandards. Mit Kelly Connect bietet Kelly Services maßgeschneiderte Lösungen zur Einstellung, Beurteilung, Ausbildung und Betreuung der effizientesten Mitarbeiter für alle Bereiche Ihres Call Centers.

Kelly Services Deutschland

Reinhardtstraße 46
D - 10117 Berlin
Ansprechpartnerin: Nadine Märkisch
Tel.: +49 (0) 30/ 288 77 10
E-Mail: maerkisch@kellyservices.de

KiKxxl

Ihr Kommunikationsdienstleister

KiKxxl ist Kompetenz in Kommunikation. Mit unseren über 400 Mitarbeitern erbringen wir anspruchsvolle Dienstleistungen im Bereich Customer Care. Ob Inbound, Outbound, E-Mail-Dialog-Center oder Vertriebsschulungen & Telefontrainings – unsere Kunden wissen unsere persönliche Kundenbetreuung zu schätzen. Gern unterstützen wir Sie auch beim Aufbau ihres Call Centers.

Sie finden uns in Halle 1/Stand A8!

KiKxxl GmbH

Mindener Straße 127
D - 49084 Osnabrück
Ansprechpartner: Andreas Kremer
Tel.: +49 (0) 541/ 330 54 00
E-Mail: akremer@kikxxl.de

KLUTH

Seit 1988 bietet **KLUTH** Call Center-Dienstleistungen im In- und Outbound an. Unsere Kunden profitieren von einem vielseitigen Angebot hochkarätiger Dienstleistungen in den Bereichen Customer Care und Sales Services. Kompetenz, Motivation und Flexibilität unserer Mitarbeiter und Partner zählen dabei zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren, um für Sie anspruchsvolle wie effiziente Lösungen zu realisieren.

KLUTH Telemarketing GmbH

Immermannstraße 45
D - 40210 Düsseldorf
Ansprechpartner: André Behrens
Tel.: +49 (0) 211/ 16 44-90
E-Mail: andré.behrens@kluth.de

LeadExpert

www.leadexpert.de

Die **LeadExpert GmbH & Co. KG** hat sich in den letzten Jahren auf die Generierung von Adressen für den Call Center-Bereich spezialisiert. Sowohl unsere offline (z.B. Promotionaktionen) als auch online (z.B. Preisausschreiben) Marketing-Adressen verfügen selbstverständlich alle über die entsprechende Anruferlaubnis. Sie finden uns auf der CallCenterWorld® 2008 in Halle 2.1 an Stand B2.

LeadExpert GmbH & Co. KG

Westfalendamm 98
D - 44141 Dortmund
Ansprechpartner: Patrick Beinke
Tel.: +49 (0) 231/ 559 84 00
E-Mail: office@leadexpert.de




Management Circle gehört mit 3.000 Veranstaltungen und 40.000 Teilnehmern im Jahr zu den führenden Spezialisten für berufliche Weiterbildung von Fach- und Führungskräften. Das Angebot umfasst Seminare, Konferenzen, Kongressmessen, Inhouse-Schulungen und Events nach Maß zu Themen der Wirtschaft. Die über 10.000 Referenten sind anerkannte Experten ihres Fachgebietes aus Wissenschaft und Wirtschaft.

Management Circle AG
Hauptstraße 129
D - 65760 Eschborn/Ts.
Tel.: +49 (0) 61 96/ 47 22-0
E-Mail: info@managementcircle.de




Mit dem Geschäftsbereich Contact Center Solutions bietet die **Manpower GmbH & Co. KG** seit 1999 professionelle Beratung durch spezialisierte Experten. Ob Personalvermittlung, Arbeitnehmerüberlassung, Werk- und Dienstverträge, OnSite-Konzepte oder spezielle Outsourcing-Lösungen – Manpower Contact Center Solutions vermittelt national und international qualifiziertes Personal für jeden Arbeitsplatz im Kundenservice.

Manpower GmbH & Co. KG
Personaldienstleistungen
CONTACT CENTER SOLUTIONS
Neumarkt 25
D - 50667 Köln
Ansprechpartnerin: Nicole Boddin
Tel. +49 (0) 221/ 92 12 48-0
E-Mail: contactcenter@manpower.de




Wir sind ein führendes BPO Unternehmen und verstehen uns als Anbieter eines integrierten modularen Leistungspaketes zur Abwicklung der gesamten Vertriebs- und Marketingunterstützung sowie der Steuerung dieser Unternehmensprozesse. Individuelle Softwareentwicklung von CRM Applikationen, ein umfassendes Angebot von BackOffice Tätigkeiten und der Einsatz eines erfahrenen Call Centers runden das Angebot ab.

MarketDialog GmbH
Königsberger Straße 1
D - 60487 Frankfurt am Main
Ansprechpartnerin: Helen Schütte-Hain
Tel.: 0 18 05/ 03 88 88
E-Mail: sales@marketdialog.com



Als IT-Dienstleister bietet **MATERNA** Lösungen für die Optimierung von IT-gestützten Geschäftsprozessen. Das Dienstleistungspaket besteht aus den Modulen Prozess- und Technologieberatung, Konzeption, Implementierung, Integration und Trainings. MATERNA implementiert individuelle Service-Management-Lösungen und sorgt für das reibungslose Zusammenspiel mit allen relevanten Anwendungen im Back-Office.

MATERNA GmbH
Information & Communications
Voßkuhle 37
D - 44141 Dortmund
Ansprechpartner: Christoph Brüntrup
Tel.: +49 (0) 231/ 55 99-160
E-Mail: marketing@materna.de



Die **mcn tele.com AG** ist ein Telekommunikationsunternehmen, das sich auf die Entwicklung und Vermarktung intelligenter Kommunikationslösungen spezialisiert hat. Mit dem eigenen Telekommunikationsnetz bietet mcn tele.com AG Businesslösungen, die auf Basis ihrer Produktpalette Service-Rufnummern, intelligentem Routing sowie Audiotex- und Call Center-Applikationen realisiert werden.

mcn tele.com AG
Gartenstraße 23
D - 61352 Bad Homburg
Ansprechpartner: Stefan Rabe
Tel.: +49 (0) 61 72/ 90 30-600
E-Mail: stefan.rabe@mcn-tele.com




MH | direkt bietet umfassende Direkt Marketing und Fulfillment Dienstleistungen für Industrie, E-Commerce und Versandhandel. Durch unsere Niederlassungen in Zentraleuropa und China sowie unserem strategischen Partner in Indien können wir Ihre B2B Telemarketing Projekte weltweit und in über 20 Sprachen durchführen.

MH | direkt
e-commerce+fulfillment services GmbH & Co.
Reitschulstraße 7
A - 6923 Lauterach
Ansprechpartner: Philipp Schindler
Tel.: +43 (0) 55 74/ 801-131
E-Mail: mh@mhdirekt.com



Die **MYCOM AG** bietet umfassende Communication-Center-Lösungen für den Inhouse- und den Agenturbereich. Die Standardsoftware MYKENE unterstützt ein professionelles Kundenkontaktmanagement über alle Kommunikationskanäle. Besondere Features sind: komplette Medienintegration, mehrstufiges Kampagnenmanagement, Dialer, individuelle Oberflächen, Helpdesk, Lettershop, Bestellsystem, Warenwirtschaft, Reporting...

MYCOM AG
Marienstraße 4
D - 03046 Cottbus
Ansprechpartner: Ulrich Böhm
Tel.: +49 (0) 355/ 49 43-220
E-Mail: Ulrich.Boehm@mycom-net.com



Seit 2000 am Markt etabliert, bietet **Nexicon** Kunden aus den Branchen Telekommunikation, Informationstechnologie, Finanzdienstleistungen/ Versicherungen, Gesundheitswesen/Krankenkassen & Touristik professionelle Services. Unser Portfolio umfasst Prozess-Beratung, Konzeption, Integration und Implementierung individualisierter Customer-Care-Lösungen sowie deren Durchführung.

Nexicon
Bernastraße 7-9
D - 42553 Velbert
Ansprechpartnerin: Andrea Weise
Tel.: +49 (0) 20 53/ 49 14-0
E-Mail: ccw@nexicon.de



Die 1991 gegründete freenet AG Tochter **NEXT ID GmbH** ist einer der erfolgreichsten Anbieter von Mehrwertdiensten rund um Service-Rufnummern und Mobile Services in Deutschland. Mit eigenem leistungsstarken Intelligenten Netz, eigener IN-Programmierung und einer der größten Audiotex-Plattformen entwickeln wir zukunftsweisende Ideen für Mehrwertdienste in Festnetz, Mobilfunk und Internet.

NEXT ID GmbH
Willy-Brandt-Allee 20
D - 53113 Bonn
Ansprechpartner: Thomas Volk
Tel.: +49 (0) 228/ 969 72-922
E-Mail: thomas.volk@next-id.de



THE COMMUNICATIONS EXPERTS

NextiraOne ist mit einer Vertriebs- und Servicepräsenz in 17 Ländern und über 100.000 Kunden der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa. Wir bieten Planung, Installation, Wartung und Support für den gesamten Kommunikationsbedarf im Bereich Sprache, Daten, Video, Contact Center, Business Process Routing und berücksichtigen dabei auch die Aspekte Mobilität, Sicherheit und Applikationen.

NextiraOne Deutschland GmbH

Ingersheimer Straße 20
D - 70499 Stuttgart
Ansprechpartner: Sascha Diez
Tel.: +49 (0) 89/ 991 12-272
E-Mail: sascha.diez@nextiraone.de



Noetica bietet flexible Customer Interaction Management Software und integrierte Agent Desktops für Contact Center. SYNTHESYS™ ermöglicht, dass Agenten mit nur noch einer Software arbeiten und mit vorausgeplanten Prozesskarten durch die Kundeninteraktion geführt werden können. Führungskräfte ohne Programmierkenntnisse können Kundeninteraktionsprozesse selbst entwerfen oder verändern.

Noetica Ltd.

Steinkuhle 3
D - 48366 Laer
Ansprechpartner: Roland Elster
Tel.: +49 (0) 25 54/ 90 24 40
E-Mail: roland.elster@noetica.com



Als führender Anbieter innovativer Lösungen für die digitale Kundenkommunikation

bietet die **novomind AG** Softwarelösungen für einen serviceorientierten und personalisierten Umgang mit dem Kunden. Unsere novomind Self Service Suite™ sorgt jeden Monat in mehr als 40 Unternehmen u. a. Citibank, Otto und Yello Strom für die reibungslose Beantwortung von über 500.000 individuellen Kundenanfragen.

novomind AG

Bramfelder Straße 121
D - 22305 Hamburg
Ansprechpartnerin: Christiane Scholz
Tel.: +49 (0) 40/ 80 80 71-0
E-Mail: info@novomind.com



opti-serv – ein Synonym für ausgewiesene Customer Service-Kompetenz. Unsere praktischen Erfahrungen in den Bereichen Call Center, Qualitäts- und Kampagnenmanagement ermöglichen es, Sie auf Management- und Operations-Ebene sowie durch innovative CRM-Tools bei der Optimierung oder dem Outsourcing entsprechender Services professionell zu unterstützen. Unsere, auch internationalen, Kunden sprechen gerne für uns.

in den Bereichen Call Center, Qualitäts- und Kampagnenmanagement ermöglichen es, Sie auf Management- und Operations-Ebene sowie durch innovative CRM-Tools bei der Optimierung oder dem Outsourcing entsprechender Services professionell zu unterstützen. Unsere, auch internationalen, Kunden sprechen gerne für uns.

opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH

Moltkestraße 13
D - 76689 Karlsdorf-Neuthard
Ansprechpartner: Klaus Graf
Tel.: +49 (0) 171/ 542 51 81
E-Mail: info@opti-serv.de



ORG-DELTA präsentiert auf der CallCenter-World® ein Lärmschutz-Gesamtkonzept. Lärm kann verhaltens- oder baubedingt sein. Eine Lärm-Ampel macht den Agenten die Lautstärke sichtbar und bewusst. Durch die Änderung des eigenen Verhaltens lässt sich so der Lärmpegel reduzieren. Um die Raumakustik zu optimieren, werden neben akustischen Stellwänden neuartige Absorber für Decke, Wand und Fenster gezeigt.

ORG-DELTA GmbH

Friedrichstraße 10
D - 73262 Reichenbach/Fils
Ansprechpartnerin: Anja Winter
Tel.: +49 (0) 71 53/ 98 26-14
E-Mail: info@org-delta.de



Partcom entwickelt Lösungen zum Call Recording und Quality Monitoring (QMS) für Call Center. Das Produkt, Partcom QMS, hilft Call Centern beträchtlich bei der Steigerung der Service Qualität und der Agenten Effizienz. Außerdem können durch die Nutzung des Systems Kosten für Schulungen eingespart werden. So ist Quality Monitoring inzwischen zu einem Muss für jedes Call Center geworden.

Partcom OÜ

Pärnu mnt.463
EST - 10916 Tallinn
Ansprechpartner: Jens Jankowski
Tel.: +49 (0) 251/ 23 73-290
E-Mail: info@partcom-qms.com



wir beraten Unternehmen!

Wir beraten Unternehmen, die den Kontakt zu ihren Kunden neu gestalten und optimieren wollen. Unser Ansatz ist die ganzheitliche Betrachtung aller relevanten Aspekte und die Integration dieser Aspekte in unser Handeln. Schwerpunkte: Integrierte Trainingsprogramme, Beratung in Service Center Management-Themen, Veränderung hin zum service- und vertriebsorientierten Handeln und Implementierungsmanagement.

partnerteams Unternehmensberatung oHG

Carl-Ulrich-Straße 60
D - 64297 Darmstadt
Ansprechpartnerin: Petra Hohmann
Tel.: +49 (0) 61 51/ 60 18 90
E-Mail: phohmann@partnerteams.de



Laut Statistik sind fast 90% der Unternehmen für ihre Kunden nur zu 60% erreichbar. Weniger Umsätze sind die Folge. **PIRANHA Messtechnik** bietet unter dem Markennamen PIRAGUS Dienstleistungen und Produkte für präzise Erreichbarkeits- und Performance-Analysen Ihrer TK-Infrastruktur – ermittelt aus Kundensicht, unabhängig vom Carrier und TK-Anlagenhersteller und ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs.

PIRANHA Messtechnik GmbH & Co. KG

Bäckerstraße 20
D - 21244 Buchholz
Ansprechpartner: Kai Rüdiger
Tel.: +49 (0) 41 81/ 299-0
E-Mail: info@piranha-messtechnik.com



Plantronics entwickelt seit über 40 Jahren innovative Headset-Lösungen für die unterschiedlichsten Anwendungsbereiche wie z.B. Telefone, Notebooks, Entertainment- und Musik-Anwendungen. Das Produktangebot erstreckt sich über zahlreiche Märkte und Bereiche, z.B. Büro, Call Center, Mobile Kommunikation, Entertainment und Home Office.

Plantronics GmbH

Gildenweg 7
D - 50354 Hürth
Ansprechpartner: Kurt Schmidt
Tel.: +49 (0) 22 33/ 39 93 25
E-Mail: kurt.schmidt@plantronics.com

QDirect

qualified direct

QDirect – die erste Adresse für Adressen – und für erfolgreiche Direktmarketing-Aktionen. Als eine der führenden Agenturen im deutschsprachigen Raum sind wir spezialisiert auf Listbroking, Lead-Generierung, Full Service-E-Mail-Marketing. Wir vermitteln Ihnen den treffsicheren Kontakt mit Ihren Zielgruppen zur raschen Neukundengewinnung und ermöglichen Ihnen den optimalen Dialog zur Kundenbindung.

QDirect GmbH

Baarerstraße 135
CH - 6301 Zug
Ansprechpartner: Harald Doppler
Tel.: +41 (41) 763 50 50
E-Mail: hd@qdirect.ch



Quality Communications GmbH

Die **Quality Communications GmbH** ist Garant für nachhaltig hochwertige Telefonservices.

Spezialisiert auf alle Aspekte der qualitätsbezogenen Kommunikation (z.B. bei Mystery Activities, Kundenbefragungen, anspruchsvollen In- und Outbound-Projekten etc.) ist die Quality Communications GmbH auch im Benchmark zu bestehenden Kundenservice-Einheiten nicht nur Auftragnehmer, sondern Partner für Qualität.

Quality Communications GmbH

Werner-von-Siemens-Straße 2-6
D - 76646 Bruchsal
Ansprechpartner: Rolf Leder
Tel.: +49 (0) 72 51/ 30 99-40 00
E-Mail: info@quality-comm.de

QUMIDO

Software Solutions

Die **Qumido GmbH** definiert sich als innovativer Softwareentwickler von umfassenden Branchenlösungen und als ebenso starker Call Center-Dienstleister auf höchstem fachlichen Niveau mit einer langjährigen Projektkompetenz. Die Call Center Software „KlickCall“ und der Predictive Dialer „PrediCall“ sind optimal auf eine effektive Arbeit im Call Center zugeschnitten und können individuell angepasst werden.

Qumido GmbH

Maieräckerstraße 25
D - 72108 Rottenburg
Tel.: +49 (0) 74 72/ 98 56-0
www.qumido.de

randstad

flexible work solutions

Mit rund 44.000 Mitarbeitern, 420 Niederlassungen und einem Umsatz von 1,3 Mrd. Euro (2006) ist **Randstad** führender Personaldienstleister Deutschlands. Wir bieten umfassende Personalservice-Konzepte wie klassische Zeitarbeit, Personalberatung, Outsourcing, Inhouse-Services zur Abwicklung von Großprojekten beim Kunden, und spezielle Dienstleistungen wie Callflex, Finance, Technology mit branchenspezifischem Know-how.

Randstad Deutschland GmbH & Co.KG

Helfmann-Park 8
D - 65760 Eschborn
Ansprechpartnerin: Carla Hagedoorn
Tel.: +49 (0) 61 96/ 408 11 60
E-Mail: carla.hagedoorn@de.randstad.com

regiocom

Mit System zum Kunden

Regiocom erbringt seit 1998 Customer Care- und IT-Dienstleistungen für Energieversorger, mit 400 Mitarbeitern an den Standorten Magdeburg, Hannover und Halle (Saale). Die Erfahrungen aus der Betreuung großer EVU-Kundenstämme und das Know-how aus jahrelanger Software-Entwicklung für Energieversorger verbinden sich zu einem bundesweit einmaligen Leistungsangebot.

regiocom GmbH

Steinfeldstraße 3
D - 39179 Barleben
Ansprechpartner: Klemens Gutmann
Tel.: +49 (0) 392 03/ 8-33 00
E-Mail: kontakt@regiocom.com

regiocom

Sales Service GmbH

Die **Regiocom Sales Service GmbH** kann auf langjähriges Tele-Sales Know-how zurückgreifen. Sie ging Anfang 2005 aus der Regiocom-Gruppe hervor. Wir entwickeln von der Telefonmarketing-Strategie bis zum Retention Management komplexe Sales-Projekte, die Ihren Gewinn steigern. Wir sind Spezialist für anspruchsvolle Verkaufsprojekte am Telefon mit den Branchenschwerpunkten Telekommunikation und Medien.

Regiocom Sales Service GmbH

Delitzscher Straße 70
D - 06112 Halle/Saale
Ansprechpartnerin: Ina Brunn
Tel.: +49 (0) 345/ 680 81 00
E-Mail: ina.brunn@regiocom-sales-service.de

RIGHT NOW

TECHNOLOGIES

RightNow stellt leistungsstarke Technologielösungen und Dienstleistungen bereit, mit denen Unternehmen und Organisationen erstklassige Kundenerlebnisse über sämtliche Schnittstellen im Service, im Vertrieb oder im Marketing gewährleisten können. Weltweit verlassen sich fast 1.800 Unternehmen und Behörden auf RightNow, um strategische Ziele zu erreichen und um den Bedürfnissen ihrer Kunden nachzukommen.

RightNow Technologies Deutschland GmbH

Theresienstraße 6-8
D - 80333 München
Ansprechpartner: Constantin Schaible
Tel.: +49 (0) 89/ 288 90-205
E-Mail: cschaible@rightnow.com



Als Softwarehersteller optimieren wir gemeinsam mit unseren Kunden den Wissenstransfer zum Agenten. Unser browserbasiertes Wissensmanagementsystem **SABIO** gewährleistet hohe Beratungsqualität bei geringen Investitionen. Mit der einfachen Bedienung erreicht es eine hohe Akzeptanz bei seinen Usern. SABIO ist Marktführer bei Wissenssystemen für die telefonische Kundenberatung. Mehr unter: www.sabio.de

SABIO GmbH

Ruhrstraße 11
D - 22761 Hamburg
Ansprechpartner: Alexander Holtappels
Tel.: +49 (0) 40/ 85 19 27-0
E-Mail: Alexander.Holtappels@sabio.de



Mit mehr als 41.000 Kunden ist **SAP** der weltweit führende Anbieter von

Unternehmenssoftware. SAP bietet Lösungen im Bereich Customer Relationship Management (CRM) an, die es Organisationen ermöglichen, ein Interaction Center bereitzustellen, das ein erfolgreiches und effizientes Kundenmanagement im Service, Vertrieb und Marketing gewährleistet.

SAP Deutschland AG & Co. KG

Neurotstraße 15a
D - 69190 Walldorf
Ansprechpartnerin: Stefanie Müller
Tel.: +49 (0) 62 27/ 76 50 58
E-Mail: stefanie.mueller@sap.com



Ein gefragter Partner der Wirtschaft
Als ein Joint Venture der Schober Information Group und der Otto Group bietet Ihnen die **Schober Direct Media** umfassende Zielgruppenberatung und Streuplanung national und international, Analysen und Scoringmodelle zur Optimierung Ihrer Vertriebsergebnisse sowie komplette Datenverarbeitung, Adressbereinigung und Datenanreicherung Ihrer eigenen Adresslisten.

Schober Direct Media GmbH & Co. KG

Max-Eyth-Straße 6-10
D - 71254 Ditzingen/Stuttgart
Ansprechpartner: Bernd Erhardt
Tel.: +49 (0) 71 56/ 304-435
E-Mail: bernd.erhardt@schober.de



FIRST CHOICE

SemanticEdge ist führender Anbieter von natürlich-sprachlichen Dialogsystemen. Die state-of-the-Art Sprachapplikationen (u. a. Banken, Telekom, Versandhandel u. Logistik, Vorqualifizierung und Vermittlung) zeichnen sich durch hohe Dialogintelligenz und max. Automationsgrade aus. Zu den Partnern und Kunden zählen u. a. IBM, Siemens, DHL, Dresdner Bank, Sparda-Bank Hamburg, MVV, GDV und freenet.

SemanticEdge GmbH

Kaiserin-Augusta-Allee 10-11
D - 10553 Berlin
Ansprechpartner: Dr. Lupo Pape
Tel.: +49 (0) 30/ 34 50 77-0
E-Mail: lupo.pape@semanticedge.com



Sennheiser Communications ist ein Joint Venture der William Demant Holding und der Sennheiser electronic. Das Unternehmen liefert innovative akustische und elektronische Headset-Produkte. Sennheiser Communications bietet Telekommunikations-Headsets für die Anforderungen in Call Centern, kleinen Büros und PC-Anwendungen sowie Lösungen für kabelloses Telefonieren im Büro und zu Hause.

Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG

Karl-Wiechert-Allee 76 a
D - 30625 Hannover
Ansprechpartner: Christian Meyer
Tel.: +49 (0) 54 01/ 497-222
E-Mail: info@senncom.de



Sandtner, Hamilton & Partner

Unser Produkt- & Leistungsangebot für Call- & Service Center (Inhouse / Dienstleister, Inbound / Outbound): Workforce Management System (Teleopti CCC), Informationssysteme (MIS) für Monitoring, Controlling & Analyse, Planungs- & Steuerungssysteme, Prozessoptimierung, Unternehmens- & Prozess-Simulation.

**SHP Sandtner, Hamilton & Partner
Project Management Consulting GmbH**

Rennbahnstraße 72-74
D - 60528 Frankfurt
Ansprechpartner: Dieter Gontermann
Tel.: +49 (0) 69/ 96 78 12-0
E-Mail: info@shp-frankfurt.de


SIGN FOR COM
Telemarketing

SIGN FOR COM ist Ihr erfahrener Partner für die erfolgreiche Vermarktung von erklärungsbedürftigen Produkten im B-to-B Umfeld. Als Agentur für Outbound-Telesales unterstützen wir nationale und internationale Vertriebsprojekte. Wir telefonieren in über 18 europäische Länder! Mit Projekten zur Leadgenerierung fördern wir die Absatzchancen unserer Kunden. Professionelles E-Mail-Marketing ergänzt unser Portfolio.

SIGN FOR COM . Petra Giebel

Bornheimer Straße 135-137
D - 53119 Bonn
Ansprechpartnerin: Petra Giebel
Tel.: +49 (0) 228/ 90 92-0
E-Mail: p.giebel@signforcom.de



Die **Sikom Software GmbH** ist führender Anbieter von automatisierten Sprachanwendungen und zählt zu den innovativsten Telekommunikations-Unternehmen. Wir realisieren leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung Ihrer Kommunikationsprozesse. Unser Portfolio: die mehrfach ausgezeichnete, multimodale Sprachanwendung VoiceMan®, AgentOne® (Contact Center-Lösung) u. t.e.o® (Billingsystem).

Sikom Software GmbH

Bergstraße 96
D - 69121 Heidelberg
Ansprechpartnerin: Ilona Herb
Tel.: +49 (0) 62 21/ 137 88-0
E-Mail: i.herb@sikom.de



The Outbound Company

SIM Communication Center GmbH – Der branchenorientierte Outbound-Spezialist.

Die SIM Communication Center GmbH ist auf die Vermarktung komplexer Produkte und Dienstleistungen der Healthcare-, ITK- und Investitionsgüterbranche spezialisiert. Verkauf, Neukundenakquisition und Vertriebsunterstützung sind die Kernkompetenzen von SIM. Mit 650 Mitarbeitern gehört SIM zu den größten Outbound-Dienstleistern in Deutschland.

SIM Communication Center GmbH

Käfertaler Straße 190
D - 68167 Mannheim
Ansprechpartner: Ulrich Wasserbäch
Tel.: +49 (0) 621/ 71 81-0
E-Mail: kontakt@sim-communication.de



Sitel ist ein weltweit führender Dienstleister für kundenbezogene Geschäftsprozesse und Dialogverarbeitung. Den Bedarf unserer Klienten erfüllen 67.000 Mitarbeiter in 28 Ländern an über 145 Standorten. Sitel bietet strategischen Fokus, positive Skaleneffekte und das gesamte Spektrum individueller Contact Center-Lösungen mit dem Ziel, unseren Klienten eine optimale Kapitalrentabilität zu ermöglichen.

Sitel GmbH

Europark Fichtenhain A 17
D - 47807 Krefeld
Ansprechpartnerin: Silke Kleinhans
Tel.: +49 (0) 21 51/ 385-12 19
E-Mail: silke.kleinhans@sitel.de


SNT
Part of your business

Mit über 4.000 Mitarbeitern ist die **SNT Deutschland AG** führender operativer und beratender Dienstleister für die vertriebs- und serviceorientierte Kundenkommunikation und komplexe BPO-Szenarien. Unsere Kernkompetenzen reichen von der In- und Outbound-Telefonie und dem gesamten Posteingangsmanagement bis hin zum Inkasso und Forderungsmanagement sowie dem intelligenten Einsatz von Servicenummern.

SNT Deutschland AG

Edisonallee 1
D - 14473 Potsdam
Ansprechpartner: Julius Appel
Tel.: +49 (0) 331/ 700-8 88 20
E-Mail: julius.appel@snt-ag.de



Die **Softlab Group** bietet erstklassige Beratungsleistungen über die gesamte Wertschöpfungskette: das Portfolio umfasst Prozess-Beratung, Konzeption, Integration individualisierter IT-Lösungen und deren Betrieb. Kunden sind u. a. BMW Group, Deutsche Börse, Münchener Rück und T-Mobile. Im Jahr 2006 erzielte die Softlab Group mit rund 1.700 Mitarbeitern einen Umsatz von über 266 Millionen Euro.

Softlab

Zamdorfer Straße 120
D - 81677 München
Ansprechpartner: Martin Giebel
Tel.: +49 (0) 89/ 99 36-0
E-Mail: martin.giebel@softlab.de



sogedes bietet Lösungen, die Kommunikation mit Ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern profitabel zu gestalten. Dabei werden drei Bereiche abgedeckt: Erarbeitung erfolgssteigernder Kommunikationskonzepte, Vertrieb, Integration und Support passender ITK Soft-/Hardwaretechnologien, Services wie z.B. Miete und Off-Shore Outsourcing von Kommunikationslösungen. sogedes – intelligent communication providing.

sogedes GmbH

Dynamostraße 13
D - 68165 Mannheim
Tel.: +49 (0) 621/ 43 85 54 38
E-Mail: info@sogedes.com



'**sogedes managed services**' steht für virtuelle Call und Contact Center-Lösungen und ist ein Unternehmensbereich der sogedes GmbH. Über unsere ASP-basierte Plattform erfolgt die Nutzung des Systems bedarfsorientiert. Neben Telefoniefunktionalitäten im In- und Outbound stehen Kommunikationskanäle wie E-Mail, Fax, SMS zur Verfügung.

sogedes GmbH

Dynamostraße 13
D - 68165 Mannheim
Ansprechpartnerin: Barbara Herzog
Tel.: +49 (0) 621/ 43 85 54 38
E-Mail: info@sogedes.com



Die ganzheitliche Weiterbildung von Führungskräften, Trainern und Agenten ist unsere Stärke – von der Konzeption über die Durchführung bis hin zur Qualitätskontrolle.

Ob Service, Verkauf, Persönlichkeitsentwicklung oder Motivation – mit den Maßnahmen von **SPM-2000** ist der Erfolg garantiert. Die Zertifikate DIN ISO 9001:2000 und AZVW sowie unsere Referenzen beweisen dies. Lernen Sie SPM-2000 kennen!

SPM-2000 Consulting GmbH

Gohliser Straße 7
D - 04105 Leipzig
Ansprechpartnerin: Diana Schlehahn
Tel.: +49 (0) 341/ 333 84 20
E-Mail: diana.schlehahn@spm2000.de



sprechfreude.de bietet Stimm- und Sprechtrainings für alle Berufssprecher im Rahmen bundesweiter Seminare und Einzelcoachings. Trainings für Call Center Agents oder Multiplikatorentrainings optimieren die kommunikative Wirkung Ihrer Mitarbeiter und führen somit zu größerer Kundenzufriedenheit. Durch bewusste Stimm- und Atemführung lernen die Teilnehmer darüber hinaus Stimmbeschwerden zu vermeiden.

sprechfreude.de

Auf dem Hügel 10
D - 52249 Eschweiler
Ansprechpartner: Thomas Niemann
Tel.: +49 (0) 24 03/ 97 95 00
E-Mail: info@sprechfreude.de

Stadt Luckenwalde

Kreisstadt des Landkreises Teltow-Fläming

Die **Stadt Luckenwalde** liegt im Süden Brandenburgs und ist Kreisstadt des Landkreises Teltow-Fläming. Rundum attraktiv wird die Region nicht nur durch ihre unmittelbare Nähe zu Berlin und weiteren wichtigen europäischen Wirtschaftsräumen, sondern auch durch den Trend der dynamischen Entwicklung vieler Unternehmen in zukunftsorientierten Kompetenzfeldern.

Stadt Luckenwalde

Stabsstelle Wirtschaftsförderung / Economic Development

Markt 10
D - 14943 Luckenwalde
Ansprechpartnerin: Jutta Stohwasser
Tel.: +49 (0) 33 71/ 672-230
E-Mail: wifo@luckenwalde.de



Symon Communications ist auf das Visualisieren von unternehmenskritischen Echtzeitdaten aus Call Center-Systemen spezialisiert. Die mit Geschäftsregeln und Schwellwerten versehenen Daten werden Mitarbeitern und Management auf LCD's, LED Wandanzeigen und Arbeitsplätzen zur Verfügung gestellt.

Symon Communications Ltd

2nd Floor, Ironstone House
Burrell, Beckenham
Kent, BR3 1AT, UK
Ansprechpartner: Jürgen Petzendorfer
Tel.: +44 208/ 663 18 10
E-Mail: jpetzendorfer@symon.co.uk



Sympalog - Kompetenz in Sprachtechnologie
Die **Sympalog Voice Solutions GmbH** bietet Know-how und Technologie im Bereich Sprachdialoglösungen. Das Angebot umfasst Komplettsysteme, Technologiekomponenten, Dialogdesign und kundenspezifische Entwicklungen ebenso wie Beratung und Studien. Sympalog-Lösungen bieten optimale Benutzerfreundlichkeit, schonen Ressourcen und optimieren Kommunikationsprozesse.

Sympalog Voice Solutions GmbH

Karl-Zucker-Straße 10
D - 91052 Erlangen
Ansprechpartner: Jens Kornwachs
Tel.: +49 (0) 91 31/ 616 61-33
E-Mail: kornwachs@sympalog.de



„Erfolg? Man muss mit den Leuten reden können, ganz einfach.“ (Lee Iacocca)
Wir reden. Mit Ihnen und Ihren Kunden. Menschlich, professionell, kompetent.

Wir haben die notwendigen Erfahrungen. Unsere maßgeschneiderten Lösungen im Bereich Telemarketing und Call Center sichern langfristigen Erfolg. Sie verwirklichen mit uns kleine Wünsche und langfristige Vorhaben. Ihr Erfolg ist unser Ziel. Reden Sie mit uns.

**TAS Telemarketing AG
Leipzig / Frankfurt a. M.**

Call Center Management seit 1992
Kohlgartenstraße 13
D - 04315 Leipzig
Ansprechpartner: Lars Winkler
Tel.: +49 (0) 341/ 355 95-0
E-Mail: lars.winkler@tas.ag



TAS MÜLHEIM
Gesellschaft für Dialogmarketing
und Fullservice - Dienstleistungen

Wir machen Sie erfolgreicher!
Die **TAS Unternehmensegruppe** ist spezialisiert auf vertriebsorientierte Lösungen, die Sie bei der gezielten Optimierung von Kundenbeziehungen und effektiven Neukundengewinnung unterstützen. Als Full-Service-Anbieter decken wir die Bereiche von der Beratung bis zur Umsetzung ab. Unser Spektrum: Consulting, Communication Service Center, Database Solutions, Fulfillment, Lettershop, Training.

TAS Unternehmensgruppe

Mainstraße 1
D - 45478 Mülheim a. d. Ruhr
Ansprechpartner: Rüdiger Wolf
Tel.: +49 (0) 208/ 59 99-0
E-Mail: info@tas-gruppe.de



TECTUM GROUP

Die **TECTUM GROUP** realisiert das gesamte Customer Care Management im B2B- und B2C-Bereich. Als moderner Kommunikations- und Supportdienstleister steht der leistungsstarke Verbund in erster Linie Unternehmen zur Verfügung, die mit unserer innovativen ITK-Infrastruktur und dem großen Branchen Know-how neue Marktstrategien- und Lösungen entwickeln und nutzen.

TECTUM Consulting GmbH & Co. KG

Leithstraße 45- 47
D - 45886 Gelsenkirchen
Ansprechpartnerin: Anja Küpper
Tel.: +49 (0) 209/ 70 70-180
E-Mail: akuepper@tectumgroup.net



competence in voice services

Telenet GmbH Kommunikationssysteme ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Das Unternehmen bietet individuelle Lösungen für jede Anforderung. Ob Inhouse- oder Hostinglösung, der Kunde erhält einen durchgängigen Service in allen Projektphasen.

Telenet GmbH Kommunikationssysteme

Marsstraße 33
D - 80335 München
Ansprechpartnerin: Cornelia Trimborn
Tel.: +49 (0) 89/ 360 73-155
E-Mail: c.trimborn@telenet.de



Seit 16 Jahren sind wir als Vertriebspartner im Bereich Kundenbindung und Neukundengewinnung im In- und Outbound tätig. Erfolg im Vertrieb setzt ein gutes Arbeitsklima und modernste Technik voraus. Als inhabergeführtes, mittelständisches Unternehmen liegt uns die hohe Motivation und Qualifikation unserer 240 Mitarbeiter besonders am Herzen. Unsere Auftraggeber honorieren dies durch langjährige Partnerschaft.

tel-inform GmbH

Call & Business-Center
Siemensstraße 32
D - 47533 Kleve
Ansprechpartner: Dipl. Kfm. Heinz Sack
Tel.: +49 (0) 28 21/ 77 76-0
E-Mail: info@tel-inform.de



16.000 Spezialisten bei **TietoEnator** helfen Kunden, ihr Geschäft und ihre Produktivität in der digitalen Wirtschaft zu verbessern. Mit Beratung, Komplett-Lösungen und Systemintegration automatisiert TietoEnator Geschäftsprozesse für die Kommunikation und Interaktion mit Endkunden über alle Kanäle und in allen Unternehmensbereichen. TietoEnator – seit 20 Jahren erstklassiger Kundenservice bei wirtschaftlicher Effizienz.

TietoEnator

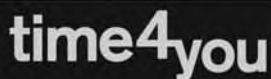
Am Sandtorkai 72
D - 20457 Hamburg
Ansprechpartner: Rolf Lindenberg
Tel.: +49 (0) 40/ 800 02-0
E-Mail: Rolf.Lindenberg@TietoEnator.com



TimePartner gehört zu den Top 10 der deutschen Personaldienstleister. Mit starker regionaler Präsenz verbunden mit der Projektkompetenz und Rekrutierungskraft eines Großunternehmens betreuen wir namhafte Firmenkunden aus unterschiedlichen Bereichen und bieten ihnen flexible Personallösungen: Arbeitnehmerüberlassung, Personalvermittlung, Prozessmanagement und -optimierung, Outsourcing und On-site-Management.

TimePartner

Frankfurter Straße 214
D - 51147 Köln
Ansprechpartnerin: Sonja Neumann
Tel.: +49 (0) 22 03/ 358 38-0
E-Mail: s.neumann@timepartner.com



time4you GmbH communication & learning ist führender Software-Hersteller und Dienstleister für Personal-/ Informationsmanagement, Personalentwicklung und Training. Das innovative Unternehmen bietet seinen Kunden maßgeschneiderte schlüsselfertige High-End-Lösungen an. Seine IBT® Server-Software garantiert den Nutzern „just in time“ und „just in place“ Zugang zu den entscheidenden Personalprozessen.

time4you GmbH

communication & learning
Maximilianstraße 4
D - 76133 Karlsruhe
Ansprechpartnerin: Renate Gissel
Tel.: +49 (0) 721/ 83 01 60
E-Mail: marketing@time4you.de



TRANSCOM

Transcom, Europas größter Anbieter für CRM-Management, entwickelt und realisiert qualitativ hochwertige Servicekonzepte für ausgelagerte Business-Prozesse und bietet effiziente Near- und Offshore Optionen an. Mit 18.500 Mitarbeitern erbringt Transcom CRM-Lösungen, wie die Call Center Services, Back Office, Forderungsmanagement sowie Beratungsdienstleistungen in 33 Sprachen rund um die Uhr.

Transcom WorldWide

Leipziger Chaussee 191 b
D - 06112 Halle
Ansprechpartner: Holger Schilaske
Tel.: +49 (0) 345/ 688 70 00
E-Mail: Info-deutschland@transcom.com



Tribe – Softwarelösungen für Call Center. Das Kernprodukt von **Tribe**

Technologies GmbH ist ttCall Professional eine Software für Call Center, welche sich auf die Optimierung und Automatisierung von Call Center Workflows spezialisiert hat (ergebnisgest. E-Mail u. Faxversand, WEB-Reporting, etc.). Projektleiter können ohne Programmierkenntnisse ein komplexes Projekt in wenigen Stunden realisieren.

Tribe Technologies GmbH

Niederanau 25
D - 60325 Frankfurt
Ansprechpartnerin: Sandra Souquet
Tel.: +49 (0) 69/ 77 06 99-134
E-Mail: sandra.souquet@tribetech.de

TRINICOM

Trinicom ist Marktführer bei Software für die Bearbeitung von Kundenkontakten inbound/outbound in Call- und Service Centern mit über 150 Installationen. Mit Trinicom T5 verbessern Firmen ihren Kundenservice, unterstützen die interne Organisation und erzielen erhebliche Kosteneinsparungen. Bestehende Kunden sind VW, Audi, TUI, Tele2, Thales sowie zahlreiche mittelgroße Unternehmen und Organisationen.

Trinicom Deutschland GmbH

Bismarckstraße 120
D - 47057 Duisburg
Ansprechpartner: Frank-Stefan Rock
Tel.: +49 (0) 203/ 306 43 00
E-Mail: s.rock@trinicom.de



We will come to you!
ja! Das können Sie wörtlich nehmen: Herzlich willkommen bei TUJA.

Flexibel und zielorientiert arbeitet die **TUJA** seit über 20 Jahren als Personaldienstleister. Unsere Lösungen im Bereich Service Center Management genießen das Vertrauen zahlreicher bedeutender Unternehmen. TUJA beschäftigt in 163 Geschäftsstellen europaweit 22.000 Mitarbeiter aller Berufssparten.

TUJA Zeitarbeit GmbH

Fachbereich Telekommunikation
Friedrich-Ebert-Straße 110
D - 48153 Münster
Tel.: +49 (0) 251/ 71 84-0
E-Mail: telekommunikation@tjua.de



Unter dem Leitgedanken „Wissen ist Markt“ entwickeln wir als Softwarehaus zukunftsgerichtete

Anwendungslösungen. Mit dem **USU** KnowledgeCenter als integriertes Recherche- und Dokumentationssystem aktivieren wir mit dieser Technologie das komplette Wissen einer Organisation und unterstützen wissensintensive Aufgaben. Call und Service Center beantworten damit täglich zehntausende individueller Anfragen.

USU AG

Spitalhof
D - 71696 Möglingen
Tel.: +49 (0) 71 41/ 48 67-0
E-Mail: info@usu.de



VALUE5® steht für höchste Qualität im on demand Kundendialog. Der virtuelle Lösungsansatz garantiert, das Rat- und Lösungssuchende sofort und ortsunabhängig mit dem für sie besten Berater verbunden werden. Die Kombination aus Fachwissen und individueller Betreuung bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Kundenbindung.

VALUE5 // Dialogmanagement GmbH

Johannisstraße 20
D - 10117 Berlin
Ansprechpartner: Andreas Cem Vogt MBA
Tel.: 01 80/ 505 75 55
E-Mail: ccw@value5.com



Verint Systems ist einer der führenden Anbieter analytischer Lösungen im Bereich Sicherheit und Workforce Optimization. Sie werden weltweit von mehr als 5.000 Unternehmen eingesetzt. Mit ihrer Hilfe lassen sich Sprach-, Fax-, Video-, E-Mail-, Internet- und Datenübertragungen aus vielen verschiedenen Quellen aufzeichnen, sichern und analysieren.

Verint Systems GmbH

Technologiepark (TPK), Emmy-Noether-Straße 17
D - 76131 Karlsruhe
Ansprechpartnerin: Gisa Heinemann
Tel.: +49 (0) 721/ 625 31-0
E-Mail: marketing.emea@verint.com



Verizon Business, ein Geschäftsbereich von Verizon Communications (NYSE: VZ), ist ein führender Anbieter zukunftsorientierter Kommunikations- und IT-Lösungen für Großunternehmen und Behörden. Durch die Kombination eines globalen Netzwerkes mit fortschrittlicher Technologie und professionellen Dienstleistungen bietet Verizon Business innovative Geschäftslösungen für Kunden in der ganzen Welt.

Verizon Deutschland GmbH

Sebrathweg 20
D - 44149 Dortmund
Tel.: 01 80/ 500 55 05
E-Mail: info-germany@de.verizonbusiness.com



Die **VIAFON GmbH** ist professioneller Partner für die Konzeption, Installation, Realisierung & Optimierung Ihrer Kundendialogaktivitäten. Wir bieten Ihnen praxisbezogene Management- und Vertriebs-Beratung sowie Qualifizierungs- und Optimierungsleistungen für Ihren Kundendialog. Zudem unterstützen wir Sie bei der Durchführung von hochwertigen, effizienten Projekten im In- und Outbound.

VIAFON GmbH

Hirtenstraße 19
D - 10178 Berlin
Ansprechpartner: Gregor Knischewski
Tel.: +49 (0) 30/ 24 04 16 10
E-Mail: gregor.knischewski@viafon.de



Vivento Customer Services realisiert individuelle Lösungen für Kundenservice, CRM und Vertrieb bis hin zum Business Process Outsourcing. Die Kundenschnittstelle wird dabei über alle Kommunikationskanäle hinweg betrieben. Die VCS wurde 2004 als Tochter der Deutschen Telekom gegründet und operiert bundesweit mit hochqualifizierten Mitarbeitern. Kundenbegeisterung ist unser Business.

Vivento Customer Services GmbH

Molkestraße 14
D - 53173 Bonn
Ansprechpartnerin: Bettina Berndt
Tel.: 08 00/ 463 68 27
E-Mail: info@vivento-cs.de



Die **VWCG** unterstützt führende Unternehmen bei Design und Optimierung ihrer Kundenkontaktprozesse. Als Unternehmens- und Personalberatungsgesellschaft konzipieren und integrieren wir gemeinsam mit unseren Kunden pragmatische Lösungen, die schnell messbare und nachhaltige Ergebnisverbesserungen bewirken. Wir setzen Beratung in Praxislösungen um.

VWCG - von Wilmsdorff Consulting Group GmbH

Wacholderweg 18
D - 61440 Oberursel
Ansprechpartner: Holger von Wilmsdorff
Tel.: +49 (0) 61 71/ 633-460
E-Mail: holger@vonwilmsdorff-consulting.com



Die international tätige **Voxtron-Gruppe** stellt seit Beginn der 90er-Jahre Software für Contact Center und Sprachportale her. Die Einsatzgebiete sind Call Center inkl. ACD/automat. Vermittlung, Messaging (Voice-Mail, Fax-to-Mail, UMS), Voice-Portale (Audio-text, IVR, Telefon-Banking) sowie Sonderapplikationen. Voxtron verkaufte bis heute weltweit 125.000 Lizenzen, die bei über 10.000 Kunden im Einsatz sind.

Voxtron GmbH

Zeche Westfalen 1
D - 59229 Ahlen
Ansprechpartner: Ralf Mühlhoyer
Tel.: +49 (0) 23 82/ 98 97 40
E-Mail: vertrieb@voxtron.de



WEBACAD® ist Ihr kompetenter Partner für professionelle E-Learning-Inhalte. Wir bieten Ihnen sofort buchbare Online Trainings zu Management-Themen als Firmen- oder Einzel-Lizenz. Unsere Spezialisten erstellen für Sie Individual-Produktionen nach Ihren spezifischen Anforderungen, entwickeln Blended Learning-Maßnahmen und beraten Sie gerne bei der Konzeption und Umsetzung Ihres E-Learning-Projekts.

WEBACAD

Hauptstraße 129
D - 65760 Eschborn
Ansprechpartnerin: Sünne Eichler
Tel.: +49 (0) 61 96/ 779 99-222
E-Mail: eichler@webacad.de



WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG
SACHSEN

Die landeseigene Wirtschaftsförderungsgesellschaft zeigt Ihnen, wie auch Sie von den besonders günstigen Standortbedingungen für die Errichtung von Call Centern im Freistaat Sachsen profitieren können. Gemeinsam mit der von Unternehmen getragenen Interessengemeinschaft CCNetSachsen sagen wir Ihnen vor Ort, wie Sie sich erfolgreich mit Sachsen verbinden. Wir begleiten Sie von der Idee bis zur Realisierung.

Wirtschaftsförderung Sachsen GmbH

Bertolt-Brecht-Allee 22
D - 01309 Dresden
Ansprechpartner: Andreas Gensmann
Tel.: +49 (0) 351/ 21 38-240
E-Mail: andreas.gensmann@wfs.saxony.de



WTG Communication AG: Herstellerunabhängiger Anbieter von Sprach- und Datenkommunikationslösungen mit Schwerpunkt Call / Contact Center-Applikationen. Innovative – individuelle oder standardisierte – Lösungen, die unseren Kunden zu klaren Wettbewerbsvorteilen verhelfen sowie eine ausgesprochene Kundennähe sind die Basis des über 90-jährigen Erfolgs der WTG.

WTG mbH Münster

Rösnerstraße 8
D - 48155 Münster
Ansprechpartnerin: Petra Otte
Tel.: +49 (0) 251/ 39 93 401
E-Mail: petra.otte@wtg.com

Wirtschaftsförderung
und Technologietransfer
Schleswig-Holstein GmbH

WTSH

WTSH - Wirtschaftsförderung und Technologietransfer Schleswig-Holstein GmbH

Die WTSH ist das One-Stop-Office für alle Unternehmen,

die am Standort Schleswig-Holstein Geschäfts- und Innovationsaktivitäten betreiben, erweitern oder neu aufnehmen wollen. Wir helfen bei der Ansiedlung. Wir fördern Innovationen. Wir öffnen neue Märkte.

Wirtschaftsförderung und Technologietransfer Schleswig-Holstein GmbH

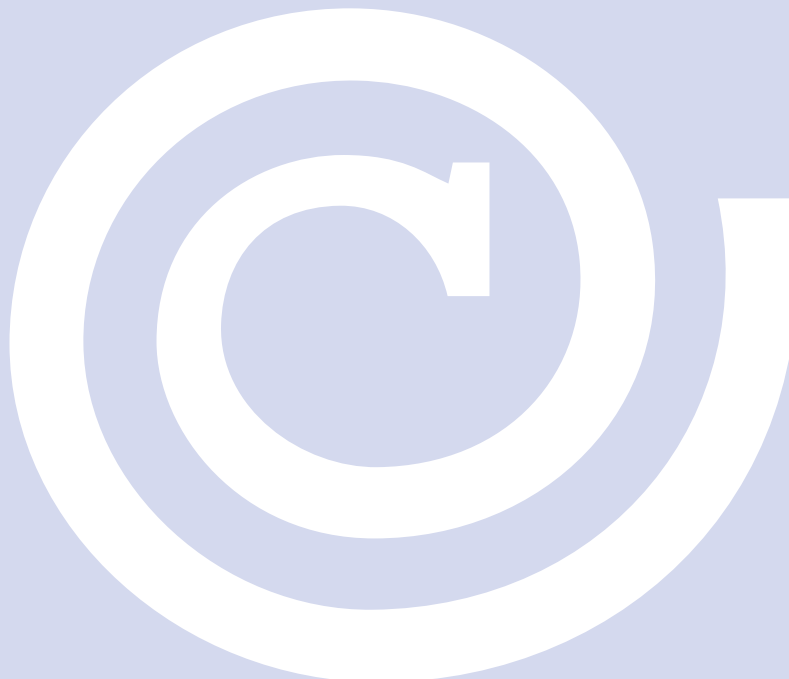
Lorentzendam 24
D - 24103 Kiel
Ansprechpartnerin: Beate Zitzlaff
Tel.: +49 (0) 431/ 66 66 68 74
E-Mail: zitzlaff@wtsh.de

xtramind

Xtramind ist der führende Softwareanbieter für E-Mail/ Multichannel Management - E-Mails, Briefe und Faxe werden voll- oder teilautomatisiert verarbeitet - effizient und kostengünstig. Das System ist in bestehende CTI- und CRM-Landschaften integrierbar. Zu unseren Kunden zählen u. a. 1&1, BASF, Blaupunkt, Cosmos Direkt, Deutsche Bahn Dialog, GMX, PostFinance, Premiere, Tchibo direct und TECTUM.

Xtramind Technologies GmbH

Stuhlsatzenhausweg 3
D - 66123 Saarbrücken
Ansprechpartnerin: Rita Hofmann
Tel.: +49 (0) 681/ 302-51 00
E-Mail: rita.hofmann@xtramind.com



Die Top-Speaker 2008!



Die Key Note Speech 2008 kommt von **Don Peppers**, Gründer der weltweit agierenden Unternehmensberatung **Peppers & Rogers Group**. Er zählt zu den renommiertesten Marketingexperten in den USA.

Peppers ist der Fachmann für Strategien zur individuellen Kundenbetreuung. Seine Ideen gelten als visionär. Das amerikanische Business 2.0-Magazin bezeichnet ihn als einen der **führenden Marketing-Gurus der Gegenwart**. Peppers wird die Maximierung des Kundenwerts im Call Center in den Mittelpunkt seines Vortrags stellen.



Wolfgang Neumann, Geschäftsführer der **Avis Autovermietung**, bekam 2007 den Sonderpreis für Kundenorientierung im Management und Avis ist der kundenorientierteste Autovermieter Deutschlands.

Er sagt: „Wahre Kundenorientierung kann nur entstehen, wenn sie im Unternehmen wirklich gelebt wird und auf der Top-Agenda steht.“



Bertram Valentin, Managing Director der Deutschen Niederlassung der **Standard Life Assurance Company**, stellt eindrucksvoll dar wie wichtig faires und verantwortliches Handeln ist. Auch seine Lebensversicherung gehört zu den kundenorientiertesten Dienstleistern Deutschlands.



Dr. Reinhold Huber, Vice President Customer Relation Management Sales der **Deutsche Lufthansa AG**, stellt am Beispiel des wertvollsten Kundensegments der Lufthansa dar, wie wichtig integriertes

Kundenkontaktmanagement an allen Customer Touchpoints ist.

Die Abend-Events im Jubiläumsjahr!

→ Kongress-Dinner mit CAT-Award-Verleihung!

Die Preisverleihung für die Call Center Manager wird 2008 noch feierlicher. Durch den Abend führt Sie **Wolf-Dieter Poschmann**, Moderator „das aktuelle sportstudio“. Genießen Sie einen kulinarischen Abend in spannender Atmosphäre!

→ Die Nacht der Legenden! Die Kongress-Party 2008!

Jeder kennt sie. Jeder will hin. Zur legendären Kongress-Party der CallCenterWorld®. Im Jubiläumsjahr versprechen wir Ihnen eine Nacht der Legenden! Tauchen Sie nach zwei anstrengenden Kongress- und Messtagen ab in Partystimmung!

Für nur 99,- € zur
CallCenterWorld® 2008!



Schnell, bequem und günstig bringt Sie die Deutsche Bahn AG in Kooperation mit Management Circle zur CallCenterWorld® 2008 nach Berlin. Zusammen mit unserem offiziellen Carrier offerieren wir Ihnen die Reise von einem beliebigen DB-Bahnhof in Deutschland zum Sonderpreis.

Die Hin- und Rückfahrt nach Berlin kostet in der 2. Klasse nur 99,- € (1. Klasse 159,- €)*.

Sie sparen bis zu 111,- € auf den regulären Fahrpreis! Am An- und Abreisetag können Sie die S-Bahnen bis Bahnhof Sonnenallee ohne Aufpreis nutzen.

Das Angebot gilt für Fahrten vom 16. bis 23. Februar 2008.

Und so funktioniert es:

Für Teilnehmer der CallCenterWorld® 2008 ist ab dem 1. November 2007 eine Buchungshotline der Deutschen Bahn unter 0 18 05 / 31 11 53 eingerichtet.

Sie erreichen diese von Montag bis Samstag von 08.00 bis 21.00 Uhr (Kosten 14ct/min). Nennen Sie bitte bei Anruf das Stichwort „CallCenterWorld®“.

Wir wünschen Ihnen eine entspannte Anreise! Ihr CallCenterWorld®-Team.

*Umtausch und Erstattung vor dem 1. Geltungstag 15 €, ab dem 1. Geltungstag ausgeschlossen.



So melden Sie sich an:

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden. Oder melden Sie sich unter www.callcenterworld.de an.

Per Telefon: Bettina Gräf
+49 (0) 61 96 / 47 22-700

oder Zentrale
+49 (0) 61 96 / 47 22-0

Per Telefax: +49 (0) 61 96 / 47 22-999

Schriftlich: Management Circle AG
Postfach 5629, D-65731 Eschborn/Ts.
Hauptstraße 129, D-65760 Eschborn/Ts.

Per E-Mail: anmeldung@callcenterworld.de

Bei Anmeldung über E-Mail bitte unbedingt den Namen des Teilnehmers und die vollständige Firmenanschrift mit Telefon- und Faxnummer angeben.

Veranstaltungsort

Estrel Convention Center,
Sonnenallee 225, 12057 Berlin
Telefon: +49 (0) 30/68 31-0
Telefax: +49 (0) 30/68 31-23 45
www.estrel.com

Zimmerreservierung

Für die Teilnehmer der **CallCenterWorld® 2008** steht im Estrel Hotel ein begrenztes Zimmerkontingent zu einem Sonderpreis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Reservierung frühzeitig selbst direkt im Hotel unter Berufung auf die CallCenterWorld® vor.** Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Anreise

Nutzen Sie die Sonderkonditionen der Deutschen Bahn. Reservieren Sie frühzeitig. (Siehe S. 50)

Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr für den zweitägigen Kongress (19. + 20. Februar 2008) beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, der Dokumentation sowie der Teilnahme an zwei Abendveranstaltungen € 1.895,-. Bei Buchung von drei Tagen (Vorkongress + Kongress oder Kongress + Workshoptag) beträgt die Teilnahmegebühr € 2.395,-. Die Gebühr für die viertägige CallCenterWorld® 2008 (Vorkongress + Kongress + Workshoptag) beträgt € 2.895,-. **Sie sparen € 1.390,- gegenüber der Einzelbuchung.** Die Buchung von einem Tag (Vorkongress oder Workshoptag) kostet € 1.195,-. Vorkongress-, Kongress- und Workshopteilnehmer haben an allen 3 Messtagen freien Zutritt zur Fachmesse. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass.** Eine Kumulierung von mehreren Rabatten ist ausgeschlossen. Bis zu zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie kostenlos stornieren. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

Für alle Fragen zur Organisation der CallCenterWorld® 2008:

Service-Hotline: + 49 (0) 61 96/47 22-805

Internet: www.callcenterworld.de

per Fax: + 49 (0) 61 96/47 22 - 999

02-54401/02-6998/02-54402

ws

An welchen Tagen möchten Sie teilnehmen?

Bitte kreuzen Sie jeweils an:

- Ich nehme an allen **4 Tagen teil** (18. bis 21. Februar 2008)
- Ich nehme am **Kongress** der CallCenterWorld® 2008 teil (19. und 20. Februar 2008)
- Ich nehme am **Vorkongress** teil (18. Februar 2008)
- Ich nehme am **Workshoptag** teil (21. Februar 2008)

1

NAME/VORNAME

POSITION/ABTEILUNG

2

NAME/VORNAME

POSITION/ABTEILUNG

3

NAME/VORNAME

POSITION/ABTEILUNG

MITARBEITER: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

FIRMENNAME

STRASSE/POSTFACH

PLZ/ORT

TELEFON/FAX

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL

(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM

UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

Hinweis nach §28 VI BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten.

Bitte schicken Sie mir/uns

- Informationen über Ihre Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.
- Informationen über Kooperationsmöglichkeiten.
- Informationen zum CA@-Award.

Begeisterte Stimmen der CallCenterWorld® 2007

Teilnehmerstimmen

„Ein **MUST EVENT** für die ganze Branche!“

T. Altermatt, Swisscom Mobile AG

„**Informativ, unterhaltsam, Best Practise-Transfer auf höchstem Niveau!**“

K.-H. Neubauer, N-ERGIE Aktiengesellschaft

„**CallCenterWorld® ist Kundenkontaktmanagement der Zukunft.**“

J. Severin, Volkswagen Financial Services AG

„**Wer Verantwortung für ein Call Center trägt, der muss die CallCenterWorld® besuchen. Hier schlägt das Herz der Branche.**“

F. Moschner, QVC Call Center GmbH & Co. KG

Pressestimmen

TeleTalk, Nr. 4/ April 2007:



„**Wachstums-Signal – Mit einem Besucher- und Ausstellerrekord hat die Kongressmesse in Berlin ein optimistisches Zeichen für die Branche gesetzt.**“

Call Center Profi, Nr. 2/ April 2007:



„**CallCenterWorld® 2007 übertrifft Erwartungen. Einen ganzen Tag länger als im Vorjahr lud die CallCenterWorld® 2007 [...]. Im Rückblick muss man sagen: Eine gute Entscheidung des Veranstalters Management Circle.**“

ONE to ONE, Nr. 4/ 26. März 2007:



„**Der Aufwärtstrend in der Call Center-Branche ist ungebrochen. Gleiches gilt auch für die Kongressmesse in Berlin.**“

www.Call-Center-Experts.de/ Expert-Sites
(Beratungsbrief Nr. 3/ März 2007)



„**Die Kongressmesse CallCenterWorld® verzeichnete in diesem Jahr wieder einmal Rekordzahlen: 6.500 Kongress- und Messebesucher, 214 Aussteller aus 14 Nationen.**“

Wen Sie vor Ort treffen? Die Entscheider der Branche! Und Sie sind dabei!

- Mitglieder der Geschäftsleitung und Entscheider
 - aus Inhouse Call Centern
 - von Call Center-Dienstleistern und allen anderen relevanten Unternehmen
- Führungskräfte der Bereiche
 - Call Center Management
 - Marketing
 - Vertrieb
 - Kundenservice/ Customer Care
 - Kundendienst
 - Kundenmanagement
 - Beschwerdemanagement
 - Beratung
 - Unternehmensentwicklung
 - Unternehmensorganisation
 - IT/EDV/DV
 - Personal, Personalentwicklung
 - Controlling
 - System Support/Help Desk

per Fax: + 49 (0) 61 96/47 22 - 999

02-54401/02-6998/02-54402

Melden Sie sich bis zum 30.11.2007 an und sichern Sie sich Ihren Frühbucher-Rabatt in Höhe von € 75,- auf den Kongresspreis!

An welchen Tagen möchten Sie teilnehmen?

Bitte kreuzen Sie jeweils an:

- Ich nehme an allen **4 Tagen** teil (18. bis 21. Februar 2008)
- Ich nehme am **Kongress** der CallCenterWorld® 2008 teil (19. und 20. Februar 2008)
- Ich nehme am **Vorkongress** teil (18. Februar 2008)
- Ich nehme am **Workshoptag** teil (21. Februar 2008)

1 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____

2 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____

3 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____

MITARBEITER: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

FIRMENNAME _____

STRASSE/POSTFACH _____

PLZ/ORT _____

TELEFON/FAX _____

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL _____
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESE MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM _____ UNTERSCHRIFT _____

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT: _____

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: _____ ABTEILUNG _____

RECHNUNG BITTE AN: _____ ABTEILUNG _____

Hinweis nach §28 VI BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten.

Bitte schicken Sie mir/uns

- Informationen über Ihre Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.
- Informationen über Kooperationsmöglichkeiten.
- Informationen zum CA+Award.

Die Anmeldebedingungen finden Sie auf Seite 51

Deutsche Post
Entgelt bezahlt
74821 Mosbach

CALLCENTER
WORLD

Die JUBILÄUMSVERANSTALTUNG:
10 Jahre Call Center-Kompetenz

 **CALLCENTER
WORLD® 2008**

Auf der CallCenterWorld® 2008 erwarten Sie Referenten von:

- 1&1 Internet AG
- aixvox GmbH
- Amway GmbH
- AOK Rheinland/Hamburg – Die Gesundheitskasse
- AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen
- Avis Autovermietung GmbH & Co.KG
- AXA Winterthur Versicherung
- Barclaycard Barclays Bank PLC
- Bolzhauser AG
- BT Germany GmbH & Co. oHG
- bwin Interactive Entertainment AG
- C.M.B.S. Managementberatung
- Call Center Forum Deutschland e. V.
- Call Center Profi
- COMPETENCE CALL CENTER AG
- DaimlerChrysler Customer Assistance Center N.V.
- das aktuelle sportstudio
- DB Dialog Telefonservice GmbH
- Deutsche Bahn AG
- debitel AG
- Deutsche Lufthansa AG
- Deutsche Telekom AG
- Deutsche Telekom Kundenservice GmbH
- Deutscher Direktmarketing Verband e. V.
- DIREKTE TELE Marketing GmbH
- E-MailKnigge.de
- entavio GmbH, SES ASTRA Group
- Fidelity Investment Services GmbH
- Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V.
- HanseNet Telekommunikation GmbH
- Hutchison 3G Austria GmbH
- HVB Direkt GmbH
- Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
- KeyConsulting Management Partners
- KLUTH Telemarketing GmbH
- Lambach Consulting
- Lufthansa Global Tele Sales GmbH
- Luzerner Kantonalbank
- Magistrat der Landeshauptstadt Linz
- MHZ Hachtel GmbH & Co. KG
- Miele & Cie. KG Vertriebsgesellschaft Deutschland
- Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH
- Harald Henn – MarketingResultant
- Nokia
- n-tv
- ÖBB Personenverkehr AG
- ONE GmbH
- opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
- Peppers & Rogers Group
- PTC Consulting
- QSC AG
- QVC Deutschland Inc. & Co. KG
- Ribbon & Partner
- Rswn Rechtsanwälte Steuerberater Partnerschaftsgesellschaft
- SEAS-NVE
- Sedo GmbH
- Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG (SEN)
- Sparda-Bank Nürnberg eG
- Standard Life Assurance Company
- telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG
- Telekom Austria TA AG
- TeleTalk
- Thomas Pfaff Kommunikation
- TIME FRAME PerformanceCenter GmbH
- TNT Express GmbH
- top-perform
- Union Investment Privatfonds GmbH
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- VR Service Direkt eG
- walter Services Healthcare GmbH
- Würth Handelsges.m.b.H.

Schirmherr der CallCenterWorld® 2008:



Michael Glos
Bundesminister
für Wirtschaft
und Technologie

Präsidenten der Call Center-Verbände:



Georg Mack
Präsident,
call-center-
forum.at



Manfred Stockmann
Präsident,
Call Center Forum
Deutschland e.V.



Dieter Fischer
Präsident,
CallNet.ch