



EINLADUNG
CALLCENTERCIRCLE

2010

MAI

26.

26. MAI 2010, 17:00 BIS 20:00
HOTEL LINDNER, RENNWEG 12, 1030 WIEN

CIRCLE . THEMA: Modernes Ideen- und Innovationsmanagement!

Die Potenziale eines Unternehmens liegen nicht allein in seinen Ideen. Der Wert einer Idee entsteht erst durch den gezielten und durchdachten Umgang mit derselben. Bei diesem Circle erfahren Sie, wie modernes Ideen- und Innovationsmanagement funktioniert und wie es zielorientiert und wertschöpfend gestaltet werden kann.

Keynote: Welchen Wert hat eine Idee?

Christian Weiler, Director Automotive, Cirquent



SPONSOREN . PARTNER

VIELEN DANK AN UNSEREN HAUPTSPONSOR SOWIE AN UNSERE SPONSOREN, KOOPERATIONSPARTNER UND MEDIENPARTNER!

HAUPTSPONSOR
CIRCLE OWNER



SPONSOREN



MEDIENPARTNER
KOOPERATIONSPARTNER



CIRCLE . THEMA

Modernes Ideenmanagement – Wert einer Idee!

Eines der wesentlichen Kriterien erfolgreicher Industrieunternehmen ist ein modernes und zielführendes Ideenmanagement.



Immer lauter wird der Ruf nach neuen Ideen im Customer Service – sei es, einen Zutritt zu Up- und Cross-Selling-Aktivitäten zu finden, neue und andere IT-Lösungen zu schaffen oder einfach nur die Mitarbeiterausbildung neu zu gestalten. Der „Innovationsprozess“ wird vielfach mit einem so genannten Brainstorming gestartet und oftmals endet er auch dort. Gründe dafür sind meist nicht die fehlenden Vorschläge oder Ideen, sondern vielmehr das fehlende Ideenmanagement. Die Potenziale eines Unternehmens liegen nicht allein in seinen Ideen selbst. Der Wert einer Idee entsteht erst durch den gezielten und durchdachten Umgang mit derselben. Modernes Ideenmanagement funktioniert zielorientiert und wertschöpfend.

Ein Blick, beispielsweise in die Automobilindustrie, zeigt, dass diese ein exzellentes Ideen- und vor allem Innovationsmanagement betreibt. Die daraus abgeleitete Frage ist, was die Customer Service-Branche von der klassischen Industrie lernen kann – und auch, ob die Customer Service-Branche den Weg der Industrialisierung gehen soll.

Bei diesem callcentercircle erfahren Sie, wie Sie nachhaltig positiv den Weg vom klassischen Ideenbriefkasten zum modernen Customer Service-Innovationsmanagement gehen.



PROGRAMM

17:00 – 18:00 **Get-Together** mit Erfrischungen

18:00 – 18:30 **Eröffnung . Begrüßung . Branchennews**

Georg Mack, *Präsident*, **Robert Sluka**, *Vizepräsident*, www.callcenterforum.at

18:30 – 19:00 **Keynote: Welchen Wert hat eine Idee?**

Christian Weiler, *Director Automotive*, *Cirquent*, www.cirquent.at

19:00 – 20:00 **Das Unternehmen als Serviceorganisation der Zukunft**

Call Center und Customer Service unterliegen einem ständigen Wandel. Aktuell ist zu erkennen, dass die klassische Trennung zwischen Frontoffice und Backoffice zunehmend abnimmt. Durch die integrierte Arbeitsverteilung verschwinden die Grenzen zwischen den Fachbereichen und die Serviceleistung in der Kundeninteraktion wird verbessert. Das ganze Unternehmen wird zur Serviceorganisation.

Anhand von aktuellen Lösungen präsentiert **Thomas Stöcker**, *Principal Customer Management*, *Cirquent*, einen Ausblick auf die wesentlichen Bereiche moderner Customer Service-Organisationen.

Folgende Themen ergänzen den Fachvortrag:

Datenvisualisierung zur zielorientierten Steuerung, **Jürgen Petzendorfer**, *Symon*, Customer Service mit Microsoft Dynamics CRM, **Reinhard Schüller**, *Microsoft*, Unified Communication 2.0, **Thomas Schmutzer**, *UC³ - Unified Communications Customer Care*

anschließend

Abendbuffet, Networking und Ausklang an der Bar

ANMELDUNG . KOSTEN

ANMELDUNG

Online auf www.callcentercircle.at
Anmeldeschluss: 24.05.2010

ORT . ZEIT

Hotel Lindner am Belvedere
Rennweg 12, 1030 Wien
26. Mai 2010 | 17:00 – 20:00 Uhr

KOSTEN DER TEILNAHME

Die Teilnahme am callcentercircle ist für Mitglieder, Sponsoren, Kooperationspartner, Medienpartner, Interessenten sowie Gäste des callcenterforum.at kostenfrei. Die Teilnehmeranzahl ist jedoch pro Unternehmen und insgesamt limitiert. Es gilt das Prinzip „first come – first serve“. Falls von einem Unternehmen mehrere Personen teilnehmen, dann bitte pro Person ein Anmeldeformular ausfüllen.

Für alle anderen Teilnehmer kostet die Teilnahme EUR 140,- exkl. Mwst. In diesem Preis sind die Getränke und das Abendbuffet inkludiert. Informationen und Bestellung des Teilnahmetickets: Christine Kobale, Tel.: +43/676/7827111, E-Mail: office@callcenterforum.at

ANMERKUNG

Falls Sie auf Einladung eines Mitgliedes, Sponsors, Kooperationspartners, Medienpartners oder als Gast des callcenterforum.at am callcentercircle teilnehmen, dann ist die Teilnahme für Sie kostenfrei. Bitte in diesem Fall im Feld „Eingeladen von“ die entsprechende Firma und/oder Person eintragen.



KONTAKT . VERANSTALTER

VERANSTALTER

callcenterforum.at

Simmeringer Hauptstraße 24, 1110 Wien
Christine Kobale, Tel: +43/676/78 27 111
office@callcenterforum.at
www.callcenterforum.at

KONTAKT

Für Fragen bezüglich Sponsormöglichkeiten beim callcentercircle bzw. einer Mitgliedschaft im callcenterforum.at oder sonstigen Informationen wenden Sie sich bitte an das Generalsekretariat, Christine Kobale, Tel: +43/676/78 27 111, office@callcenterforum.at.

EVENTKONZEPTION

www.lemons.at, erfrischend@lemons.at
your professional braintainment partner

