



EINLADUNG
CALLCENTERCIRCLE

MÄRZ
2010

3.

3. MÄRZ 2010, 17:00 BIS 20:30
HOTEL LINDNER, RENNWEG 12, 1030 WIEN

CIRCLE-THEMA: Customer Care im Zeitalter von Social Media und Web 2.0

Customer Care steht vor einem Paradigmenwechsel: Klassische Serviceprozesse per Telefon und E-Mail werden der Kommunikationskultur der Generation Internet nicht länger gerecht. Wer Nähe zum Kunden demonstrieren will, muss laufend in den Sozialen Netzwerken, Blogs und Communities interagieren.

Keynote: Kundenkommunikation im Social Media-Zeitalter

Dieter Rappold, Geschäftsführung, vi knallgrau GmbH



SPONSOREN . PARTNER

VIELEN DANK AN UNSERE SPONSOREN, MEDIENPARTNER
UND KOOPERATIONSPARTNER!

SPONSOREN



MEDIENPARTNER
KOOPERATIONSPARTNER



CIRCLE . THEMA

Kundenservice im Zeitalter von Social Media und Web 2.0

Die Generation der so genannten „Digital Natives“ ist Treiber eines gesellschaftlichen und kulturellen Wandels und verändert die Anforderungen an den Kundenservice und die Kundenkommunikation.



Für „Digital Natives“ oder „Millenials“ ist der Austausch von Informationen im WorldWideWeb selbstverständlicher und bequemer als die Nutzung des Telefons. Ein US-Amerikaner hat zum Ende seines 21. Lebensjahres im Durchschnitt bereits 3.500 Stunden auf einer Social Media-Plattform im Internet verbracht und 250.000 Mitteilungen per E-Mail, Instant Messaging oder SMS erhalten. Die sich mit immenser Geschwindigkeit ändernde Mediennutzung der Zielgruppe zugunsten der Onlinemedien wie Facebook, Youtube, Twitter & Co zeigt auf, dass Soziale Medien zu einem Massenkommunikationsmittel werden.

Diese Kunden erwarten nicht nur digitale Kommunikationswerkzeuge, sondern auch ihrem Kommunikationsverhalten entsprechende Kanäle zu den Unternehmen. Kommunikationsentscheider, Call und Contact Center sind gefordert Wege zu definieren, wie man als Unternehmen den Kontakt zu seiner Zielgruppe mithilfe Sozialer Medien herstellen und nachhaltig positiv pflegen kann.

Bei diesem callcentercircle werden Best-Practice-Beispiele sowie Informationen präsentiert, welche Chancen und Möglichkeiten bestehen, diese Machtverschiebung in Richtung Kunde erfolgreich zu nutzen.



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: Kundenkommunikation im Social Media-Zeitalter**
Dieter Rappold, *Geschäftsführung*, *vi knallgrau GmbH*, www.knallgrau.at
- 19:00 – 19:30** **Technische Lösungen** zur kontinuierliche Messung und Verbesserung der Kundenkontaktqualität – im Zeitalter von Social Media und Web 2.0
Sonja Kehler, *Manager Sales International*, **Katrin Hansel**, *Business Development Manager*, *ASC telecom AG*, www.asctelecom.com
- 19:30 – 20:00** **Meinungen und Stimmungen** gegenüber Unternehmen, Marken und Produkten rechtzeitig zu erkennen, zu bewerten und offen zu beantworten, ist im Social Media Zeitalter existenziell. Der Mediatrix COMCRAWLER unterstützt das Call Center dabei.
Andreas Klug, *Vorstand*, *ITyX Solutions AG*, www.ityx-solutions.de
- 20:00 – 20:30** **Experten-Diskussion:** Herausforderungen, Chancen und Risiken der Call und Contact Center-Branche im Bereich Social Media.
Moderation: **Georg Mack**, *Präsident*, www.callcenterforum.at
- anschließend Abendbuffet, Networking und Ausklang an der Bar

ANMELDUNG . KOSTEN

ANMELDUNG

Online auf www.callcentercircle.at
Anmeldeschluss: 28.02.2010

ORT . ZEIT

Hotel Lindner am Belvedere
Rennweg 12, 1030 Wien
3.3.2010 | 17.00 – 20:30 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

