



Ihre Leistungs-Arena. Technologie, Ausrüstung, Menschen und Visionen

Program m



# contact center trends

28. + 29. September 2011

Commerzbank-Arena Frankfurt/M.

## Ihre Keynote Speaker



**Tim Cole**

Der Wanderprediger des deutschen Internet



**Prof. David Gelernter**

Der Mann, der das www erst möglich machte



**Joey Kelly**

Unternehmer und Extremsportler



**Raúl Krauthausen**

Social Entrepreneur, Erfinder und Sozialheld



**Horst Lichter**

Koch, Comedian und Unternehmer



**Joachim Llambi**

Börsenmakler, Finanz- und Tanzexperte

Fachmesse auf über 2.200 m<sup>2</sup>  
Inklusive Keynote Arena ab € 25,-  
Das komplette Programm für € 199,-

### Megatrends

Erfahren Sie alles zu Social Media und Cloud Computing

### Individuell

Führen Sie qualifizierte Vier-Augen-Gespräche

### Volltreffer

Finden Sie Ihre technische Lösung im direkten Vergleich

### Begeisternd

Erleben Sie den Kundendialog der Zukunft

Haupt-Sponsor

plantronics

Sponsoren



Kooperationspartner



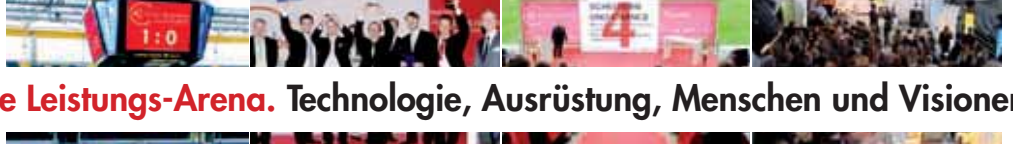
# „Der Kopf ist rund, damit das Denken die Richtung ändern kann.“

(Francis Picabia)

## Ihr Programm zur contact center trends 2011

Inhaltsverzeichnis .....	2
Grußwort .....	3
Programmüberblick .....	4
Kurzbeschreibung Dialogforen .....	5
Dialogforen I und II .....	6
Dialogforen III und IV .....	7
Kurzbeschreibung Keynote Arena .....	8
Keynote Arena .....	9
Kurzbeschreibung CallCenterProfi Beratungs-Logen .....	10
CallCenterProfi Beratungs-Logen .....	11
Kurzbeschreibung TeleTalk-Demoforum .....	12
TeleTalk-Demoforum .....	13
best of show Award/Abendveranstaltung .....	14
Highlights & Spektakuläres .....	15
Kurzbeschreibung Webinare .....	16
Webinare .....	17
Kooperationspartner & CallCenterWorld® 2012 .....	18
Anzeige Attensity Europe GmbH .....	19
Sponsoren .....	20
Aussteller .....	21-23
Messebeirat .....	24
Anzeige Aspect Software GmbH .....	25
Ihre Experten .....	26
5 gute Gründe .....	27
Anmeldung .....	28





## Mehr, als eine Fachmesse.

Querdenken, den Experten lauschen, diskutieren und den Horizont erweitern.

Die 2. contact center trends wird thematisch alle Aspekte aufgreifen, die für Sie elementar sind, um für den Kundendialog der Zukunft optimal gerüstet zu sein.

Dabei ist die contact center trends so innovativ wie die Branche selbst. Wir haben einen einzigartigen Parcours für Sie vorbereitet. Nutzen Sie die Chance, um neueste Technologien zu entdecken, Top-Speaker zu hören und auf Ihre Fragen entscheidende Antworten zu bekommen. Alles kompakt in nur zwei Tagen, aus erster Hand und in bester Qualität. Stellen Sie sich Ihre ganz individuelle Spielzeit zusammen aus einem erstklassigen Mix aus Leistungsshow, aktuellem Branchenwissen und inspirierenden Gesprächen und Tipps.

## Was auf der contact center trends überzeugt:

- )) **Dialogforen – geballtes Lösungs-Know-how kompakt an einem Tag**  
Ihr Wissensvorsprung durch praxisnahe Fachvorträge. Wählen Sie Ihr Forum aus und vertiefen Sie Ihr Kernthema einen ganzen Tag lang. Wir bieten ausreichend Zeit für Know-how-Transfer, Diskussion und Networking.
- )) **Keynote Arena – für Spielführer und alle, die sonst den Ton angeben**  
Visionäre Top-Speaker blicken mit Ihnen über den Tellerrand des Tagesgeschäftes. Erfahren Sie von „Spielmachern“, wie Sie zukünftig Trends erkennen, deuten und für sich nutzen können.
- )) **CallCenterProfi Beratungs-Logen – führen Sie lösungsorientierte 1:1-Gespräche**  
Nutzen Sie die Exklusivität und Ruhe für Ihre qualifizierten und individuellen Beratungsgespräche vor Ort.
- )) **TeleTalk-Demoforum – technische Lösungen im direkten Vergleich**  
Ihre Praxishilfe für zukünftige Investitionsentscheidungen. Erleben Sie Anbieter und technische Lösungen im direkten Vergleich.

## Sie sind am Ball – wir sehen uns in der Arena!



**Michael Vlajic**

Bereichsleiter Sales

Tel.: +49 (0) 61 96/ 47 22-601

vlajic@managementcircle.de



**Janice Köser**

Kongress Managerin

Tel.: +49 (0) 61 96/ 47 22-761

koeser@managementcircle.de



**Aida Ben Achour**

Sales Managerin

Tel.: +49 (0) 61 96/ 47 22-667

benachour@managementcircle.de



**Ihr Spielplan, Ihr Programm, Ihre Erste-Liga auf einen Blick.**

**1. Halbzeit – 28. September**

**2. Halbzeit – 29. September**

<p><b>Dialogforum I</b>  <b>Prozessoptimierung</b>  <b>Effizienz, Qualität, Analyse</b></p> <p>Vorsitz: Niclas Bychowski          Sparda, TelefonService GmbH &amp; Co. KG, St. Ingbert</p>	<p><b>Dialogforum II</b>  <b>Social Media</b>  <b>Erfahrung, Umsetzung, Potenziale</b></p> <p>Vorsitz: Udo Schüring          BEF Unternehmensgruppe          Rheinberg/Kleve</p>	<p><b>Dialogforum III</b>  <b>Cloud Computing</b>  <b>Service aus der Wolke</b></p> <p>Vorsitz: Andreas Weiss          EuroCloud          Deutschland_eco e.V., Köln</p>	<p><b>Dialogforum IV</b>  <b>Gipfelstürmer 2011</b>  <b>Ausgezeichnet im Kundendialog</b></p> <p>Vorsitz: Herbert H. P. Ferdinand          Kamp-Linfort</p>
<p><b>Keynote Arena</b>  <b>Zeit zum Querdenken –</b>  <b>erleben Sie prominente Keynote Speaker</b></p>	<p><b>Keynote Arena</b>  <b>Zeit zum Querdenken –</b>  <b>erleben Sie prominente Keynote Speaker</b></p>		
<p><b>Fachmesse</b>  <b>Erleben Sie Trends und</b>  <b>innovative Ideen der Aussteller</b></p>	<p><b>Fachmesse</b>  <b>Erleben Sie Trends und</b>  <b>innovative Ideen der Aussteller</b></p>		
<p><b>CallCenterProfi Beratungs-Logen I – IV</b></p> <p>Fokus Technologie          Fokus Mensch          Fokus Qualität          Fokus Strategie</p>	<p><b>CallCenterProfi Beratungs-Logen I – IV</b></p> <p>Fokus Technologie          Fokus Mensch          Fokus Qualität          Fokus Strategie</p>		
<p><b>TeleTalk-Demoforum</b>  <b>Technische Lösungen im direkten Vergleich</b></p>	<p><b>TeleTalk-Demoforum</b>  <b>Technische Lösungen im direkten Vergleich</b></p>		



Bei Buchung eines Dialogforums für € 199,- sind Sie zudem zugangsberechtigt

zur Fachmesse

zur Keynote Arena

zu den CallCenterProfi Beratungs-Logen

zum TeleTalk-Demoforum

zur Abendveranstaltung



Bei Buchung der Fachmesse ab € 25,- sind Sie zudem zugangsberechtigt

zur Keynote Arena

zu den CallCenterProfi Beratungs-Logen

zum TeleTalk-Demoforum

# Dialogforen – geballte Wissensvermittlung an einem Tag!



## **Den Experten lauschen, diskutieren, Neues lernen...**

Prozessoptimierung und Social Media sind unverzichtbare Themen, mit denen Sie Ihre Kundenkommunikation stetig weiterentwickeln. Cloud Computing bringt Ihnen völlig neue und intelligente Lösungsansätze. Die „Besten“ finden Sie unter unseren Gipfelstürmern. Wählen Sie einfach Ihr Dialogforum aus und vertiefen Sie Ihr Kernthema einen ganzen Tag lang. Wir bieten ausreichend Zeit für Know-how-Transfer, Diskussion und Networking.

**Unsere Experten erwarten Sie in der Arena**



## Dialogforen – 28. September 2011

## Dialogforum I:

## Prozessoptimierung – Effizienz, Qualität, Analyse



Vorsitz:

**Niclas Bychowski**

Geschäftsführer

Sparda TelefonService GmbH &amp; Co. KG, St. Ingbert

Support Tools, wie Quality Monitoring & Workforce Management sind heute die Regel im Outsourcing. Im Inhouse ist der Wille vorhanden, oft aber scheitert es an der Mitbestimmung. Wie können diese Tools jedoch auch zur Prozessoptimierung genutzt werden? Durch die Aufzeichnung zur Identifizierung von Potenzialen? Oder durch Workforce Management als Basis effizienter Multiskilling-Organisationen, anstatt nur für Zeit- und Schichtmanagement?

Optimierungen sind maßgeblich auf der Kostenseite realisierbar – und hier nur durch prozessuale Effizienzgewinne, natürlich bei hoher Qualität! Die Quadratur des Kreises? Oder durch neue Steuerungs- und Kennzahlen-Ansätze machbar?

**09.15 Management von Service Prozessen – effizienter durch Anwendung industrieller Fertigungsstandards?**

Niclas Bychowski

**09.45 Mit Schlüsselzahlen zu Spitzenleistungen**

**Andreas Woltmann**

Sales Consultant

Clarity AG, Bad Homburg

**10.15 Kaffeepause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**11.15 Qualitäts- und Prozessmanagement in der Praxis**

**Bernd Engel**

Director Business Development

ASC telecom AG, Hösbach

**11.45 Quality Monitoring aus Prozessoptimierungssicht – was die Sprachanalyse hier leisten kann**

**Christoph Winkler**

Account Manager

4Com GmbH &amp; Co. KG, Hannover

**12.15 Mittagspause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**14.00 Praxisvortrag: Call Center Analytics – Case Studie AachenMünchner**

**Vincenzo Abate**

Managing Partner

buw consulting GmbH, Osnabrück

**14.30 Key Performance Indikatoren beim Einsatz einer Wissensdatenbank im Call- und Service Center**

**Harald Huber**

CTO &amp; Produktmanager Knowledge Business

USU AG, Möglingen

**15.00 Abschlussdiskussion**

**15.45 Ende des Dialogforums – Zeit für Ihre Keynote Arena**

## Dialogforum II:

## Social Media – Erfahrung, Umsetzung, Potenziale



Vorsitz:

**Udo Schüring**

Geschäftsführer, BEF Unternehmensgruppe; Moderator

und Mitbegründer Call Center Club, Rheinberg/Kleve

Das Thema Web 2.0 scheint für die Branche ein alter Hut. Wer kennt nicht das gute alte Empfehlungsmarketing, die Zielgruppen-definierung, das Filtern von Kundenwünschen? Gerade für die Kommunikationsbranche ist dies alles nichts Neues? Denken Sie!

Neu ist die Notwendigkeit, uns selbst und unsere Unternehmen auf die Höchstgeschwindigkeit, mit der Informationen auf uns und unsere Auftraggeber einprasseln, strategisch vorzubereiten. Neu ist der täglich zunehmende Streuungseffekt. Neu ist die Möglichkeit, durch Soziale Netzwerke ein Vielfaches potenzieller Konsumenten und Bewerbern zu erreichen. Und neu ist schließlich auch, dass Kunden selbst den besten Support liefern und besser denn je informiert sind.

**09.15 Call Center Club – eine Community schlägt Wellen**

Udo Schüring

**09.45 Vorsprung durch semantische Analyse**

**Dirk Fleischer**

Sales Director

HMI – Human Machine Intelligence GmbH, Heidelberg

**10.15 Kaffeepause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**11.15 Customer Care Excellence durch Social Media – Best Practices Deutsche Post und Otto Versand**

**Prof. Dr. Peter Gentsch**

Geschäftsführender Gesellschafter

B.I.G. Business Intelligence Group GmbH, Berlin

**11.45 Social Media, vom Hype zum festen Bestandteil der Kundenkommunikation**

**Frank Forster**

Bereichsleiter Business Development, Deutsche Post

Customer Service Center GmbH, Monheim am Rhein

**12.15 Mittagspause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

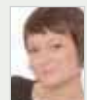
**14.00 Social Media – „nur“ ein weiterer Kommunikationskanal?**

**Sylvia Feja**

Account Managerin

novomind AG, Hamburg

**14.30 It's a conversation, not a platform! Kundeninteraktion in Zeiten von Social Media**

**Anja Bonelli**

Business Development Executive

Telenet GmbH Kommunikationssysteme, München

**15.00 Abschlussdiskussion**

**15.45 Ende des Dialogforums – Zeit für Ihre Keynote Arena**



## Dialogforen – 29. September 2011

### Dialogforum III: Cloud Computing – Service aus der Wolke



**Vorsitz:**  
**Andreas Weiss**  
Direktor  
EuroCloud Deutschland\_eco e.V., Köln

Arbeitsstrukturen definieren sich heute stärker denn je an neuen technischen Lösungen: Applikationen und Dienste werden zusammengeführt. Man spricht heute zunehmend von Allround-Services. Und bereits jetzt gibt es eine Vielzahl intelligenter Wege, die Kommunikation, Datenmanagement, Prozesse und Technik als Leistungsangebot verbrauchsorientiert zur Verfügung zu stellen.

Doch welche Mehrwerte birgt die Wolke? Wie können Sprache und Anwendung im Netz zueinander finden? Und worauf ist bei Prozessen in der Wolke zu achten? Rechtlicher Rahmen, Datenschutz und Sicherheit spielen dabei eine ebenso wichtige Rolle, wie die Kriterien für die Wahl des geeigneten Anbieters.

**09.15 Cloud Computing ist die Zukunft – aber sicher!**

**Andreas Weiss**

**09.45 Call Center Software aus der Cloud**



**Roland Janke**  
Geschäftsführer  
INCAS GmbH, Krefeld

**10.15 Kaffeepause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**11.15 Prozessoptimierung durch Cloud Computing – virtuelle In- & Outbound-Lösungen für Call Center**



**Falko Burmeister**  
Account Manager  
4Com GmbH & Co. KG, Hannover

**11.45 Daten und Prozesse in der Wolke – worauf aus rechtlicher Hinsicht zu achten ist**



**Dr. Andreas Splitterger**  
Rechtsanwalt  
ORRICK, HERRINGTON & SUTCLIFFE LLP, München

**12.15 Mittagspause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**14.00 Der unaufhaltsame Trend: Wie Sie mit cleveren Lösungen aus der Cloud auch in Ihrem Contact Center profitieren.**



**Lars Völkering**  
Leiter Produktmarketing Managed Services  
Telekom Deutschland GmbH, Bonn

**14.30 Reale Wertschöpfung und effizientes Business Management durch Cloud Computing anhand einer Fallstudie**



**Gihan Behrmann**  
CEO  
internet4YOU GmbH & Co. KG, Hamburg

**15.00 Abschlussdiskussion**

**15.30 Ende des Dialogforums – Zeit für Ihre Keynote Arena**

### Dialogforum IV: Gipfelstürmer 2011 – Ausgezeichnet im Kundendialog



**Vorsitz:**  
**Herbert H. P. Ferdinand**  
Coach der Wirtschaft  
Kamp-Lintfort

Professioneller Kundendialog ist eine der größten Herausforderungen dieser Tage. Auf immer neuen Kommunikationswegen redet der Kunde mit oder über das Unternehmen. Dabei die Übersicht zu behalten, den richtigen Ton zu finden, Schadensbegrenzung zu betreiben und neue zufriedene Kunden anzusprechen – das haben die „Meister im Kundendialog“ erfolgreich bewiesen.

Wie haben sich Service und Technologien in den letzten Monaten verändert? Was ist im Kundendialog in den nächsten Monaten zu beachten? Wie werden Mitarbeiter mit neuen Service-Bedingungen vertraut gemacht und Risiken minimiert? Lernen Sie aus erster Hand, um morgen gleich neue Ideen umzusetzen.

**09.15 Catch me if you can – Kundendialog mit dem „i-Pack“**

**Herbert H. P. Ferdinand**

**09.45 Kundendialog 2012: Individuell und effizient – ein Widerspruch?**



**Martina Tomaschowski**  
Vice President Marketing & PR  
Attensity Europe GmbH, Kaiserslautern



**10.15 Kaffeepause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**11.15 Effiziente Personaleinsatzplanung – Anforderungen und Lösungen**



**Nicolas Schubert**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Just Intelligence GmbH, Hamburg



**11.45 (R)evolution des Kundenkontakts**



**Uwe Witt**  
VP Sales Mainland Europe  
Aspect Software GmbH, Neu-Isenburg



**12.15 Mittagspause – Zeit für Ihre Keynote Arena**

**14.00 Hassen oder Lieben? 7 Beispiele für den gelungenen Sprachportal Einsatz im Kundenservice.**



**Thomas Simoneit**  
Marketing Spezialist  
CreaLog GmbH, München



**14.30 Geschäftsprozess-Automatisierung mit ihrer Kommunikationsplattform**



**Richard Woods**  
Director D.A.CH/Strategic Accounts & Alliances, Interactive Intelligence, Wiesbaden



**15.00 Abschlussdiskussion**

**15.30 Ende des Dialogforums – Zeit für Ihre Keynote Arena**

# Keynote Arena – Ihre Zeit zum Querdenken!



## **Für Spielführer und alle, die sonst den Ton angeben...**

Hier bekommen Sie die Anstöße, die Sie brauchen, um in der ersten Liga mitzuspielen. Visionäre Top-Speaker blicken mit Ihnen über den Tellerrand des Tagesgeschäftes. Erleben Sie Vorträge der Extraklasse und hautnahe Aktionen. Wir bringen Sie auf neue Ideen und eröffnen Ihnen ganz neue Potenziale.

## **Was Vordenker sagen, hören Sie zuerst in der Arena**



## Keynote Arena – Ihre Zeit zum Querdenken am 28. und 29. September 2011

10.30 **No Limits – wie schaffe ich mein Ziel**



**Joey Kelly**

Unternehmer und Extremsportler

Seine Welt ist die Show-Bühne! Doch abseits des Scheinwerferlichts vollbringt er als Nobody unglaubliche sportliche Glanzleistungen. Gemäß seinem Motto „es steckt mehr in dir, als du denkst“, wird er Sie mit Leidenschaft überzeugen, die eigenen Grenzen zu toppen.

11.15 – 12.15 **After-Speech Activity**

„Du musst Dir ein Ziel setzen, und dann musst Du einfach anfangen!“ Dieser Frühsport mit Joey hat es in sich! Unter Wasser und an der Luft. Und was Sie tun müssen? Zurücklehnen und staunen.



12.30 **Narrative Streams: The Past, Present and Future of Social Networking**



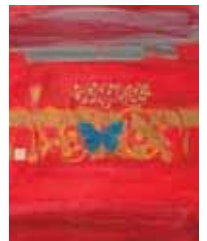
**Prof. David Gelernter**

„Der Mann, der das World Wide Web erst möglich machte“ (F.A.Z.)

As a true rockstar of the modern computer age. His work is said to have inspired the modern internet world. Narrative streams are the basis of social networking. But what happens when we blend all the streams together and the world tells its own story?

13.15 – 14.00 **After-Speech Activity**

„Bilder sind immer und überall, sie umschwirmen uns wie Moskitos in einer heißen Sommernacht in Manhattan.“ Können uns Literatur und Kunst helfen, das Internet zu verstehen? Sie werden schon sehen...



16.00 **Die Krise in den Köpfen – die totale Vernetzung: Bedrohung oder Meilenstein in der modernen Menschwerdung?**



**Tim Cole**

Internet-Publizist, Autor und Kommunikationsstrategie

Tim Cole gilt als „Der Wanderprediger des deutschen Internets“ (Süddeutsche). Es ist Mode geworden, in der Digitalisierung und Vernetzung die Wurzel allerlei Übels der Menschheit erkennen zu wollen, sozusagen als Machtübernahme durch die Computer.

16.45 – 17.30 **After-Speech Activity**

Best of Blog: Cole liest in gemütlicher Runde aus 10 Jahren Netgezwitcher: Spannung, Witz und Peinlichkeit garantiert! Erleben Sie mit einem Schmunzeln in den Ohren Vignetten, die das Leben schreibt. So nah liegen Tea-Time und Märchenstunde beieinander.



Ihre Keynotes – 28. September 2011

10.30 **Kritik braucht Rückgrat, Krise auch...**



**Joachim Llambi**

Börsenmakler, Finanz- und Tanzexperte, Moderator

Joachim Llambi spricht aus, was viele sich nicht trauen. „Ehrlich währt am längsten“ ist ein Sprichwort, das für ihn steht. Ob in der TV-Sendung „Let's Dance“ oder an der Börse, wo seine berufliche Heimat ist, Joachim Llambi scheut sich nicht vor konstruktiver Kritik.

11.15 – 12.15 **After-Speech Activity**

Nach Worten werden Taten folgen! Wir rocken die Arena. Kurz, klar, konkret: Die contact center trends wird tanzen!



12.30 **Service braucht Helden! Gutes tun, ohne Zeit, ohne Geld, ohne Ahnung!**



**Raúl Krauthausen**

Social Entrepreneur, Erfinder, Sozialheld

Man gilt für seine Ideen nur so lange als verrückt, bis sie Realität werden – so das Denken unserer Gesellschaft. Aber genau hier setzt Krauthausen an, um wachzurütteln, zu innovieren und um zu begeistern.

13.15 – 14.00 **After-Speech Activity**

Ein Ideen-Inkubator für soziale Innovationen: Die Rallye der besonderen Art – mit Aus- und Einblicken in die Utopie einer barrierefreien Umwelt. Try just a little harder!



15.30 **...ist im Meeting ...ist zu Tisch ...gerade außer Haus...**



**Horst Lichter**

Koch, Comedian und Unternehmer

Mit seinem kunstvoll gezwirbelten Schnurrbart ist die rheinische Frohnatur längst ein Star der deutschen Bühnen-Szene. Sie erwartet ein kurzweiliger, sehr unterhaltsamer Vortrag des Kommunikationsprofis.

16.15 – 17.00 **After-Speech Activity**

Eines ist sicher: Es wird Eis-ig! Lichter! Lecker! Man nehme: Eisbeeren, Sahne, ein gutes Händchen für Köstlichkeiten und schon kann der Geschmackszauber beginnen. Lassen Sie es sich schmecken!



Ihre Keynotes – 29. September 2011

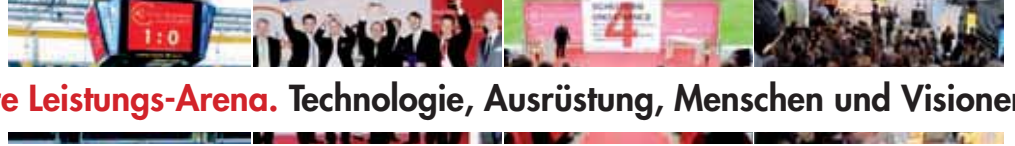
# CallCenterProfi Beratungs-Logen – wir bringen zusammen, was zusammen gehört!



## **Führen Sie lösungsorientierte 1:1-Gespräche...**

Der richtige Einsatz moderner Technologien, Personalmanagement, optimale Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement. Die zunehmende Vielfalt und Komplexität der Aufgaben macht es oft unabdingbar, externes Wissen in Ihre Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse einfließen zu lassen. Nutzen Sie die Ruhe vom Messetrubel für Ihr qualifiziertes und individuelles Beratungsgespräch.

## **Maximale Individualität in der Arena**



## Die CallCenterProfi Beratungs-Logen

Individuelle Beratung, genau auf den Punkt:

In den V.I.P.-Logen der Commerzbank-Arena unter fachlicher Leitung des Fachmagazins **CallCenterProfi**.

### Kommunikations-Experten im Vier-Augen-Gespräch. Holen Sie sich das Know-how der Profis!

Klare Antworten auf ganz konkrete Fragestellungen: Das ist der Anspruch der CallCenterProfi Beratungs-Logen. Wo sonst V.I.P.s die Heimspiele der Frankfurter Eintracht verfolgen, kommen interessierte Fachbesucher der contact center trends in den Genuss von Experten-Know-how. Zielsetzung dabei: Maximale Individualität und lösungsorientierte 1:1-Gespräche, die Ihnen bei der Bewältigung Ihrer aktuellen Herausforderungen eine echte Hilfe sind. Damit Sie Ihren passenden Gesprächspartner finden, steht ein interaktiver „BeratungsFinder“ bereit. Sichern Sie sich Ihren Wunschtermin und melden Sie sich am besten gleich im Vorfeld der contact center trends an. Spontane Beratungen in verfügbaren Slots sind jedoch auch noch direkt vor Ort möglich.

### Die Schwerpunkte der CallCenterProfi Beratungs-Logen:

#### Fokus Technologie – Alles rund um Hard- und Software

- Call Center-Software
- Call Center as a Service/On Demand-Lösungen
- Carrier und Call Center
- Servicrufnummernkonzepte
- Social Media-Integration
- Service aus der Cloud
- Sprachportale & Web Self Service

#### Fokus Strategie – Alles rund um Planung, Organisation und Konzepte

- Dienstleister-Steuerung
- Business Process Outsourcing
- Call Center-Controlling
- Shared Services
- Opt-In, UWG & Co. (Recht)
- Datenschutz und Datensicherung/IT-Sicherheit
- Wissensmanagement
- Preismodelle

#### Fokus Qualität – Alles rund um Prozesse, Kennzahlen und Zertifizierung

- Dienstleister-Steuerung
- Prozess- und Service-Design
- Kampagnenmanagement
- Service Level Agreements
- Sprachaufzeichnung/Logging

#### Fokus Mensch – Alles rund um Human Resources und Qualifizierung

- Zertifizierung und Qualifikation
- Mitarbeiterentwicklung
- Incentivierung und Motivation
- Personalsuche/Recruiting
- Arbeitszeitmodelle

Öffnungszeiten CallCenterProfi Beratungs-Logen:

**Mittwoch, 28. September** 9.00 – 18.00 Uhr

**Donnerstag, 29. September** 9.00 – 17.00 Uhr

Weitere Informationen zu den CallCenterProfi Beratungs-Logen, einen interaktiven „BeratungsFinder“ sowie das ausführliche Programm der contact center trends finden Sie auch unter [www.contact-center-trends.de](http://www.contact-center-trends.de)

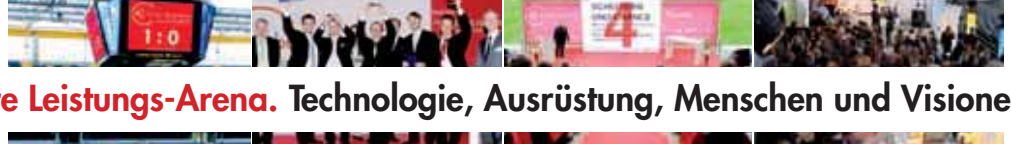
# ***TeleTalk*-Demoforum – Anbieter und Lösungen im direkten Vergleich!**



## **Vergleichen, bewerten, einen Volltreffer landen...**

Effizientes Kundenmanagement ist ohne die richtige IT-Unterstützung undenkbar. Ihre Fragen nach der bestmöglichen Lösung, der richtigen Strategie und dem passenden Anbieter sind immer mit intensiver Aufbereitung von Informationen und dem Abgleich von Angeboten und Daten verbunden. Das *TeleTalk*-Demoforum bündelt die Antworten an zwei Messetagen.

## **Live-Demos in der Arena**



## Das TeleTalk-Demoforum auf der contact center trends 2011



Moderation:  
Kai Werner Fajga  
Geschäftsführer  
telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG

Rund 20 Live-Demos...  
sichern Sie Ihre Investition  
durch Expertenwissen ab!

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

Kaum eine andere Branche zeichnet sich durch einen ähnlich hohen Grad an Technisierung aus, wie die Contact Center-Branche. Contact Center sind heute flexible Kundeninteraktions-Zentren.

Sie haben Investitionsbedarf an Software und Technologie, um Ihren Kundenservice optimal zu gestalten? An zwei Messetagen erhalten Sie „State of the Art-Einblicke“ von namhaften Anbietern der Branche. Vergleichen Sie im TeleTalk-Demoforum Lösungen, die für Ihr Unternehmen in Frage kommen.

Das Anbieterfeld präsentiert sich in 5 Sessions mit 20 Live-Demonstrationen. Jeder Anbieter hat die gleiche Zeitspanne zur Verfügung, um Ihnen seine Produkte und Argumente vorzustellen. Die fachkundige Moderation ordnet die Präsentationen in den Gesamtkontext ein und gibt inhaltlich den roten Faden vor.

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

### Programm TeleTalk-Demoforum am 28. und 29. September 2011\*

28.09. 10.00 – 11.00 Uhr und 29.09. 15.00 – 16.00 Uhr  
**Automatisierung im Kundendialog**  
Neue Lösungen und intelligente Anwendungen zur effizienten Steuerung von Kundenanfragen auf allen Kontaktkanälen.

28.09. 11.00 – 12.00 Uhr und 29.09. 14.00 – 15.00 Uhr  
**Aufzeichnung, Analyse und Auswertung**  
Wie Monitoring-Systeme und andere Tools dabei helfen, die Servicequalität sicher zu stellen.

28.09. 12.00 – 13.00 Uhr und 29.09. 12.00 – 13.00 Uhr  
**E-Mail Management-Systeme**  
Schnelle Reaktionen und effiziente Arbeitsabläufe durch intelligentes Responsemanagement.

28.09. 14.00 – 15.00 Uhr und 29.09. 11.00 – 12.00 Uhr  
**Workforce Management**  
Optimale Personalplanung durch Analysen, Prognosen und Steuerung der Prozesse.

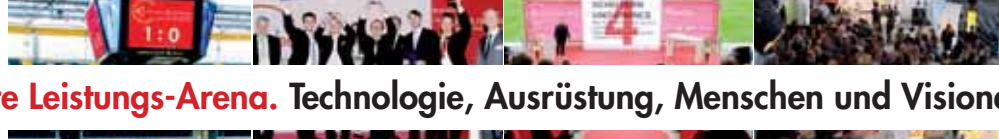
28.09. 15.00 – 16.00 Uhr und 29.09. 10.00 – 11.00 Uhr  
**Social Media**  
Intelligente Kommunikation und systematisches Aufbereiten von Informationen in Social Networks.

Öffnungszeiten TeleTalk-Demoforum:

**Mittwoch, 28. September** 10.00 – 16.00 Uhr

**Donnerstag, 29. September** 10.00 – 16.00 Uhr

\* Bitte beachten Sie, dass die Themen des ersten Messtages am zweiten Messtag in umgekehrter Reihenfolge wiederholt werden. Die Firmennamen der präsentierenden Unternehmen finden Sie im Internet unter [www.contact-center-trends.de](http://www.contact-center-trends.de)



**28. September 2011, 18.00 Uhr**

## **best of show Award der contact center trends in Zusammenarbeit mit**



Die zunehmende Vielfalt der Aufgaben im Kundendialog macht es unabdingbar, Ihre Prozesse durch sinnvolle IT-Lösungen, effiziente Organisation und richtungweisendes Personalmanagement zu optimieren. Die besten Lösungen und Ideen von Ausstellern der contact center trends werden am 28. September 2011 ausgezeichnet. Prämiert werden Innovationen, die den Kundendialog für Unternehmen nachweislich verbessern.

Der best of show Award wird, wie im Vorjahr, vom **Contact-Center-Network e.V.** inhaltlich unterstützt und getragen. Der Zusammenschluss führender Technologie- und Dienstleistungsunternehmen aus Deutschland hat das Ziel, positive Impulse in die Contact Center-Branche zu bringen und will mit der Auszeichnung Innovationen belohnen.

**Die folgenden Kategorien finden Ihren Siegerpokal:**

- **Technologie**
- **Organisation/Prozesse**
- **Personalmanagement**

Die Verleihung des best of show Award findet bereits zum zweiten Mal statt und ist ein Highlight der contact center trends 2011.



**28. September 2011, 19.00 Uhr**

## **Die Abendveranstaltung**

Einem ersten ereignisreichen Messetag folgt ein entspannter Abend. Die Gewinner des best of show Award sind gekrönt, die Pokale vergeben. Die ersten informativen Dialogforen sind beendet, spannende und inspirierende Keynote-Vorträge waren zu hören. Und das war längst noch nicht alles...

## **Miteinander reden, miteinander feiern!**

Seien Sie unsere Gäste zu unserer Abendveranstaltung. Wir bereiten Ihnen einen schönen Abend in entspannter Atmosphäre und bieten Ihnen gutes Essen, gute Musik und ein bisschen was zum Staunen...





28. + 29. September 2011

### Triathlon – Tauchen – Fußball 3 Sportbegriffe, die nicht zusammen passen. Denken Sie!

Die Commerzbank-Arena wird im Rahmen der contact center trends 2011 zum Austragungsort des weltweit ersten Unterwassertriathlons. Dafür wird eigens ein Tauchbecken mit 25.000 Litern Wasser in der Arena aufgestellt.

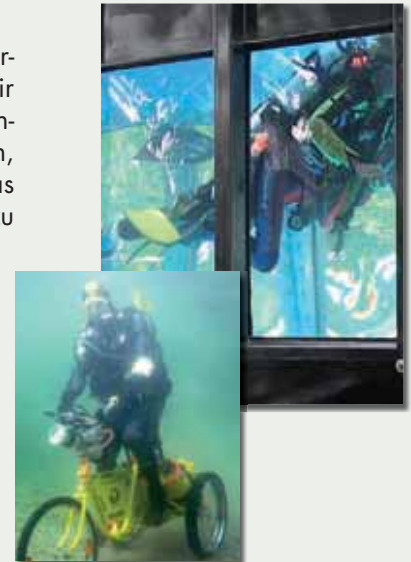
#### Verrückt kommt halt auch von verrückten

„Die contact center trends ist eine Trendmesse. Und Trends haben immer etwas mit Vorreiterrollen zu tun. Wir werden mit dem Unterwassertriathlon zu Pionieren, indem wir etwas machen, was es zuvor noch nirgends gegeben hat und Frankfurt als Triathlonhauptstadt Europas ist der ideale Ort dafür! Wir möchten zum Querdenken anregen, indem wir aus etwas Gewöhnlichem – durch einen bloßen Rahmenwechsel – etwas total Außergewöhnliches machen: Unterwasser statt Festland lässt Hinterherläufer zu Pionieren werden.“

#### Kopf an Kopf Rennen mit sozialer Message

„Im Wettbewerb: Jung gegen Alt. Das bedeutet auf den ersten Blick zunächst 30 Jahre Altersunterschied! Aber was ist langjährige Unterwassererfahrung des „Alten“ gegen den körperlichen Vorteil des „Jungen“ wert? Für uns ist es die Message, dass sich gerade in unserer leistungsdefinierten, demographisch-wandelnden Gesellschaft die Senioren nicht verstecken müssen!“

Marcel Heinig  
Extremsportler (Weltmeister 10-facher Ironman, Weltcupsieger Ultratriathlon)



28. September 2011, 16.45 – 18.00 Uhr

### Die Spielrunde der besonderen Art: Mitfiebern, Erleben, Torabschluss!



Ein besonderer Abend erwartet Sie. Gemeinsam mit Management Circle und der contact center trends 2011 präsentiert der Call Center Club Ihr exklusives Sport-Event:

#### Meet & GOAL

Wir laden alle Referenten und Teilnehmer der 4 Dialogforen sehr herzlich zu einem besonderen Abend-MATCH ein: Der Call Center Club – die Nr.1 Community der Branche – präsentiert ein sportliches Meet & GOAL.

Hier ist NETZ-Werken angesagt. Setzen Sie Ihren Sportsgeist ein und gewinnen Sie neue Kontakte. Gestalten Sie Ihr persönliches MATCH und stellen Sie Ihre TEAM PLAYER-Qualitäten in den Vordergrund.

Das Call Center Club Team freut sich auf Ihren Besuch.

Besuchen Sie uns: [www.callcenterclub.de](http://www.callcenterclub.de) oder auf XING oder Facebook



# Webinare – Ihr virtueller Weg zur contact center trends!



## **Ihr Freistoß vor dem Anstoß...**

Lassen Sie sich bereits im Vorfeld vom Know-how und der Power ausgewählter Aussteller unserer Fachmesse begeistern. Sichern Sie sich tolle Gutscheine. Profitieren Sie von Inputs zu aktuellen Trend-Themen. Werfen Sie exklusive Blicke auf das Spiel vor dem Spiel. Erleben Sie das wahre Leben des Kundendialogs in unseren Webinaren. Absolut kostenfrei und absolut virtuell.

## **Der Wissensgewinn – noch vor der Arena**



## Webinare – Jetzt kostenfrei anmelden unter [www.contact-center-trends.de](http://www.contact-center-trends.de)

Webinare sind interaktive Live-Veranstaltungen, die per Internet übertragen werden und einen zeit- und kostensparenden Wissenstransfer zum Ziel haben. Sie ermöglichen Referenten, Moderatoren und Teilnehmern eine virtuelle Zusammenkunft, bei der sich Inhalte vermitteln lassen und Fragen erörtert werden können. Das alles vom eigenen Computer aus und an einem für jeden frei wählbaren Ort.

**17. August 2011, 11.00 – 12.00 Uhr**

### Webinar I: Konfigurieren und managen von Cloud Ressourcen als Nicht-Techniker – Ist dies möglich?



Referent:

**Gihan Behrmann**  
CEO

internet4YOU GmbH & Co. KG



#### Warum sollten Sie teilnehmen?

Haben Sie sich schon öfter gefragt, wie man als Nicht-Techniker ohne Aufwand oder technisches Know-how Cloud Ressourcen oder Software sinnvoll nutzen und selbst konfigurieren und managen kann? internet4YOU zeigt anhand eines einfachen Beispiels, wie dies möglich ist. Erhalten Sie Einblick in den Business Case von internet4YOU und einen pragmatischen Lösungsansatz zur effizienten Nutzung der Cloud.

**24. August 2011, 11.00 – 12.00 Uhr**

### Webinar II: Prozessuale Contact Center Steuerung – mehr als nur Workforce Management. Verändern Sie Ihren Blickwinkel.



Referent:

**Christian Ebbecke**

geschäftsführender Gesellschafter  
Just Intelligence GmbH



#### Warum sollten Sie teilnehmen?

Das Webinar stellt am Beispiel des Planungs- und Steuerungsystems ICC Lösungen zu folgenden Fragen vor: Welche Prozesse sollte ein IT-gestütztes System im Contact Center neben der Personaleinsatzplanung unterstützen? Welche Vorteile bringt die ganzheitliche Architektur eines Planungs- und Steuerungsystems? Wie kann man den administrativen Aufwand zur Erstellung von Reports u.ä. minimieren?

**31. August 2011, 11.00 – 12.00 Uhr**

### Webinar III: Der buw Performance Manager – das Instrument zur CC-Steuerung



Referent:

**Vincenzo Abate**

Managing Partner  
buw consulting GmbH



#### Warum sollten Sie teilnehmen?

Für die operative, taktische und strategische Steuerung eines modernen Service Centers stehen eine Fülle verschiedener Daten aus unzähligen Quellen zur Verfügung. Diese Daten sollten zusammengeführt, flexibel und mobil abrufbar sein, die Zusammenhänge auf einen Blick verdeutlichen und weitergehende Analysen mit geringem Aufwand ermöglichen. Eine Lösung dafür wird Ihnen in diesem Webinar präsentiert.

**7. September 2011, 11.00 – 12.00 Uhr**

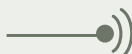
### Webinar IV: Optimaler Service – Tiefgreifende Analyse und automatisierte Beantwortung der Kundenkommunikation über sämtliche Kanäle



Referent:

**Frank Litsch**

Deputy Director Presales  
Attensity Europe GmbH



#### Warum sollten Sie teilnehmen?

Unternehmen sehen immer mehr den Bedarf, Social Media in die eigenen Serviceprozesse zu integrieren. Angesichts der immer stärkeren Vernetzung im Zuge des Web 2.0 verlangt der Markt nach integrierten Lösungen, die sämtliche Kommunikationskanäle gleichermaßen abdecken und das Customer Experience Management unterstützen. Das Webinar vermittelt Ihnen einen entsprechend praxisnahen Einblick!

**14. September 2011, 11.00 – 12.00 Uhr**

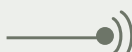
### Webinar V: Contact Center 4.0: Perfektes Zusammenspiel aller Kanäle



Referenten:

**Dr. Bernhard Santjer**

Principal Solution Consultant CE  
Aspect Software GmbH



#### Warum sollten Sie teilnehmen?

Dieses Webinar richtet sich an Contact Center Manager und Business Unit Leiter, die ihr Contact Center für die Zukunft perfekt positionieren und es in ein wirkliches Communication Center verwandeln wollen. Denn der Kunde heute erwartet guten und schnellen Service – auf allen Kanälen und kanalübergreifend: Das Blending der Kanäle wird zum Key Differentiator und absoluten Wettbewerbsvorteil.



**Stefan Jung**

Senior Account Manager  
Aspect Software GmbH

**Ihr Plus:**  
Mit der Anmeldung zu einem der Webinare erhalten Sie einen Gutschein für die Fachmesse!



### Kooperationspartner

Mit freundlicher Unterstützung unserer Kooperationspartner, die Sie auch auf der Fachmesse finden.



**CallCenterProfi** ist das führende Fachmagazin für professionelles Servicemanagement. Wir berichten über organisatorische, unternehmerische und technische Neuerungen aus den Bereichen Dialog-Marketing, Customer Care und Telesales und unterstützen Sie mit ausführlichen und praxisorientierten Entscheidungshilfen bei allen Fragen rund um den Kundenservice.

Ansprechpartnerin: Simone Fojut  
Tel.: +49 (0) 611 / 78 78-0  
E-Mail: simone.fojut@gabler.de  
www.callcenterprofi.de



Der **Call Center Verband Deutschland (CCV)**, gelistet im Deutschen Bundestag, ist Repräsentant der Callcenter Wirtschaft in Deutschland. Im Fokus des Handelns steht die Vertretung der Branche gegenüber Medien, Multiplikatoren und Politik. Darüber hinaus bietet der CCV die ideale Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch sowie ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte.

Ansprechpartnerin: Sandra Fiedler  
Tel.: +49 (0) 30/ 206 13 28 0  
E-Mail: info@callcenter-verband.de  
www.callcenter-verband.de



Die **CallCenterCommunity** bietet als Business-Netzwerk alle Möglichkeiten sich zu Themen des Kundendialogs auszutauschen, Kontakte zu knüpfen, Produkte, Dienste und Events vorzustellen. Zudem können Bilder und Videos gezeigt, Wissensdateien platziert und kostenfrei Profile für Personen und Unternehmen erstellt werden. Kurz: In der CallCenterCommunity findet die Branche ihr zeitgemäßes Zuhause.

Ansprechpartner: Tjalf Nienaber  
Tel.: +49 (0) 6196/ 779 99-222  
E-Mail: info@webacad.com  
www.call-center-community.com



**Contact-Center-Network e.V.** hat zum Ziel, durch umfassenden und zielgerichteten Know-how-Transfer die Vision vom „Kundenanspruch 2.0“ zu unterstützen. Contact-Center-Network e.V. wird von Herstellern und Dienstleistern für innovative Servicestrategien und Technologielösungen getragen. Contact-Center-Network e.V. zeigt Trends in Vertrieb und Service auf. Auf [contactcenterportal.de](http://contactcenterportal.de) gibt es Impulse für den Einsatz innovativer Technologien und Methoden.

Ansprechpartner: Markus Grutzeck  
Tel.: +49 (0) 6181 / 97 01-0  
E-Mail: grutzeck@contact-center-network.de  
www.contact-center-network.de



**TeleTalk – Kundendialog für Profis:** Das führende monatlich erscheinende Fachmagazin für Call-, Contact- und Service Center Management informiert branchenübergreifend über alle relevanten Entwicklungen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden. Neben allen Aspekten eines modernen, multimedialen Kundenkontakt, Kundenservice- und Customer Care-Managements, stehen Informationen über neue technische Entwicklungen, innovative Produkte sowie deren gewinnbringender Einsatz im Unternehmen im Mittelpunkt.

Ansprechpartnerin: Manuela Micheli-Liebsch  
Tel.: +49 (0) 511 / 33 48-438  
E-Mail: micheli-liebsch@teletalk.de  
www.teletalk.de



Der **voice compass** ist das Standardwerk zur Automation mit Sprache. Technologie wird anfassbar und neutrale Informationen für Jedermann zugänglich. Beraterwissen in Buchform, konkrete Einsatzmöglichkeiten mit ROI und Informationen zu über 500 internationalen Unternehmen sind die Fakten des Kompendiums. Vorworte von Microsoft und Interservice und die Mitarbeit vieler internationaler Experten garantieren einen hohen Nutzwert.

Ansprechpartner: Detlev Artelt  
Tel.: + 49 (0) 241 / 41 33-0  
E-Mail: detlev.artelt@voice-compass.com  
www.voice-compass.com

## 14. Internationale Kongressmesse für Kundenservice, Call Center und Customer Care



# CALLCENTER WORLD® 2012

**Einzigartig:**

**Alles, was die Branche braucht & ist – an einem Ort zur gleichen Zeit!**

„Es ist und bleibt DAS Familientreffen unserer Industrie. Man fährt nach Hause mit vielen neuen Impulsen und Ideen.“

M. Adamsky; DB Dialog Telefonservice GmbH

» » » Sie sparen € 150,- bei Anmeldung bis zum 30.09.2011!

Vorkongress: **27. Februar 2012**  
Kongress: **28. und 29. Februar 2012**

Workshoptag: **1. März 2012**  
Fachmesse: **28. Februar bis 1. März 2012**

Hotline: + 49 (0) 61 96 / 47 22 – 805  
[www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)

Premium-Sponsor:

Haupt-Sponsoren:

Veranstalter:



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

BILDUNG FÜR DIE BESTEN

## Der Service der Zukunft

Angesichts der immer stärkeren Vernetzung im Zuge des Web 2.0 benötigen Service-orientierte Unternehmen integrierte Lösungen, die sämtliche Kommunikationskanäle gleichermaßen abdecken und das Customer Experience Management unterstützen.

**Attensity lässt Social Media Monitoring und -Analyse sowie Response Management zusammenwachsen.** Mit unserer Lösung sind Contact Center in der Lage, Social Media – inklusive deren automatischer Beantwortung – vollständig in ihre Geschäftsprozesse einzubinden.

**Besuchen Sie uns am Stand 1B6 und machen Sie sich selbst ein Bild vom Service der Zukunft!**



Haupt-Sponsor



**Plantronics** entwickelt seit 50 Jahren innovative Audiolösungen für verschiedene Anwendungsbereiche wie z.B. Unified Communications oder Festnetztelefonie. Unsere Vision von Simply Smarter Communications beinhaltet eine smartere, intuitive Kommunikation sowie die Entwicklung neuer, innovativer

Kommunikationslösungen, Technologien und Tools für produktiveres und effizienteres Arbeiten.

Für eine gute Kundenbeziehung und optimale Kundenzufriedenheit ist es entscheidend, dass Callcenter-Mitarbeiter Ihre Gesprächspartner klar und deutlich verstehen können, und dass sie auch vom Kunden klar und deutlich verstanden werden. Audiolösungen von Plantronics ermöglichen erstklassige Klangqualität und optimale Sprachverständlichkeit – gerade auch in lauten Umgebungen wie z.B. Großraumbüros.

Ansprechpartner: Norbert Hirsch  
 Tel.: +49 (0) 22 33/ 39 93 43  
 E-Mail: norbert.hirsch@plantronics.com  
 www.plantronics.de

Sponsoren



Die **ASC telecom AG** ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zugute, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität.

Ansprechpartner: Bernd Engel  
 Tel.: +49 (0) 60 21/ 50 01-0  
 E-Mail: hq@asctelecom.com  
 www.asctelecom.com



**Aspect** ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für den Kundenkontakt. Durch die Kombination von Software für den Kundenkontakt und Microsoft Platforddiensten/Lösungen hilft Aspect Unternehmen beim Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen. Aspect Lösungen für den Kundenkontakt der Neuen Generation decken alle wesentlichen Contact Center-Funktionalitäten ab: Von Multichannel Inbound Routing und Outbound Dialing über Voice Portale bis zu Recording, Quality Monitoring sowie Workforce und Performance Management.

Ansprechpartner: Patrick Kleiner  
 Tel.: +49 (0) 61 02/ 305 00 50  
 E-Mail: marketing.germany@aspect.com  
 www.aspect.com



**Attensity** bietet eine integrierte Application Suite für das Customer Experience Management. Die Softwarelösungen basieren auf patentierten semantischen Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, die Interaktion mit ihren Kunden über sämtliche Kanäle relevant, effektiv, schnell und positiv zu gestalten. Das Produktportfolio umfasst Multi-Channel-Response-Management- und Wissensmanagement-Softwarelösungen für alle Service-orientierten Aktivitäten, einschließlich Attensity360 und Attensity Analyze zur Beobachtung und Analyse von Social Media in 16 Sprachen und aus über 75 Millionen Quellen.

Ansprechpartnerin: Michaela Van Cleve-Kempf  
 Tel.: +49 (0) 93 65/ 80 62-212  
 E-Mail: michaela.cleve-kempf@attensity.com  
 www.attensity.de



Die **INCAS GmbH** bietet mit INTRACALL eine leistungsstarke Call Center Software an. Sie umfasst mit FrontOffice ein umfangreiches Web Frontend für den Arbeitsplatz der Agenten. Es verwaltet unterschiedliche Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail oder FAX unter einer Oberfläche. Individuell konfigurierbare Gesprächsleitfäden, Kontakt-historie, Terminverwaltung oder Aufgabenmanagement bilden so den kompletten Workflow ab. Abgerundet wird die Lösung mit modernsten Technologien wie ACD und IVR für Inbound oder Dialern für Outbound. Die Software wird sowohl zum Kauf als auch zur Miete angeboten.

Ansprechpartner: Roland Janke  
 Tel.: +49 (0) 21 51/ 62-00  
 E-Mail: janke@incas-voice.de  
 www.incas-voice.de



**4Com** ist ein führender Provider für Mehrwertdienste und Servicrufnummern und bietet seinen Kunden Lösungen rund um das Thema In- & Outbound-Kommunikation im Call Center nach dem ASP-Modell an. Kernprodukte sind neben dem Virtual Power-Dialer, die Virtual ACD, das Virtual CRM, intelligente Routing-Dienste sowie Self-Services unter anderem für automatisierte Kundenbefragungen.

Ansprechpartner: Holger Klewe  
Tel.: 08 00/ 488 89 99  
E-Mail: info@4com.de  
www.4com.de



**B.I.G.** ist ein international tätiges Unternehmen für Business- und Web-Intelligence. Die Übertragung von BI-Prinzipien auf das Internet und die Entwicklung innovativer Methoden haben B.I.G. zu einem der Markt- und Innovationsführer für Web Intelligence gemacht. B.I.G. bietet – von umfassenden Social Media Monitoring bis hin zu Tools zur Kommunikation in den Social Media – individuelle Lösungen für jeden Unternehmensbereich an.

Ansprechpartnerin: Sorreen Schroll  
Tel.: +49 (0) 30/ 89 67 78 87-14  
E-Mail: sorreen.schroll@intelligence-group.com  
www.intelligence-group.com



**BluePhoenix KMS** ist ein führender Anbieter von Knowledge Management Lösungen für Contact Center. Es ist ein Geschäftsbereich der BluePhoenix Solutions (NASDAQ: BPHX), einem Anbieter von IT-Modernisierungslösungen. Mit KMS Lighthouse bietet BluePhoenix die ideale Plattform zur Bearbeitung, Verwaltung und Verteilung von Wissen in einem Contact Center zur Lieferung von schnellen und präzisen Auskünften.

Ansprechpartner: Dr. Reinhard Wetzel  
Tel.: +49 (0) 172/ 65 26-213  
E-Mail: rw@antavent.com  
www.antavent.com



Gönnen Sie sich 20 Minuten Erholung vom Messestress. Wir laden Sie dazu herzlich in die **brainLight** Wellness-Lounge ein. Unsere High-Tech-Wellness garantiert Ihnen ein außergewöhnliches Rundumwohlfühlerlebnis: audiovisuelle Tiefenentspannung kombiniert mit Shiatsu-Massage.

Ansprechpartnerin: Ursula Sauer  
Tel.: +49 (0) 60 21/ 590 70  
E-Mail: info@brainlight.de  
www.brainlight.de



Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. **BSI CRM** ist die führende Schweizer Lösung für prozessgesteuerte Multichannel Contact Center. Die Einfachheit und Vielseitigkeit der Software überzeugt Marktführer: PostFinance, M-net, ERGO direkt, Viseca und Hermes Logistik erledigen ihre Kundenanliegen mit BSI CRM. Dank SOA lassen sich BSI-Lösungen in jedem IT-Umfeld integrieren.

Ansprechpartner: Zeno Hug  
Tel.: +41 (0) 56/ 484 19 59  
E-Mail: zeno.hug@bsiag.com  
www.bsiag.com



Die **buw Unternehmensgruppe** erbringt für ihre Auftraggeber das gesamte Management von Kundenbeziehungen. Beim Aufbau und der Verbesserung des Kundenservices setzt buw auf 3.500 Mitarbeiter an sechs Standorten. Darüber hinaus berät buw bei allen Fragen zu Personal, Technologie und Management. Jens Bormann und Karsten Wulf gründeten das mittlerweile größte inhabergeführte Unternehmen seiner Branche 1993.

Ansprechpartner: Thore Brors  
Tel.: +49 (0) 541/ 94 62-0  
E-Mail: thore.brors@buw.de  
www.buw.de



„Plantronics & **Call Center Service** – innovative Headsetlösungen“

Headsets machen die Kommunikation einfacher und komfortabler. Sie beugen gleichzeitig der Lärmentwicklung vor und reduzieren Gesundheitsrisiken. Anwendungsbereiche sind z.B. Unified Communications, Festnetztelefonie oder mobile Kommunikation. Profitieren Sie von unseren umfangreichen Service- und Dienstleistungen für innovative Headsetlösungen.

Ansprechpartnerin: Sylvia Wirsig  
Tel.: +49 (0) 30/ 42 84 50 45  
E-Mail: sylvia.wirsig@call-center-service.de  
www.headset-spezialisten.de



Die international tätige **Clarity AG** ist ein vielfach ausgezeichneter Anbieter softwarebasierter Sprachkommunikationslösungen für Call Center und Business-Telefonie. Von multifunktionalen Telefonanlagen bis hin zu standortübergreifenden Call Center-Systemen sind alle Clarity-Lösungen über Standard-Windows-Oberflächen bedienbar, selbstadministrierbar und untereinander kompatibel.

Ansprechpartnerin: Andrea Leiseder  
Tel.: +49 (0) 61 72/ 13 88-543  
E-Mail: andrea.leiseder@clarity-ag.net  
www.clarity-ag.de



**CMK CALLCENTERLÖSUNGEN MIT KOMPETENZ**

**CMK CALLCENTERLÖSUNGEN** ist ein eigenständiger Unternehmensbereich der „PMK PERSONAL MIT KOMPETENZ GmbH“. Die PMK PERSONAL MIT KOMPETENZ GmbH wurde im Jahre 2008 gegründet und hat neben weiteren Niederlassungen ihren Hauptsitz in Böblingen. CMK CALLCENTERLÖSUNGEN... der engagierte Partner mit Erfahrung und ständig wachsendem Dienstleistungsspektrum!

Ansprechpartner: Oliver Weinem  
Tel.: +49 (0) 211/ 876 69 63-0  
E-Mail: info@cmk-callcenter.de  
www.cmk-callcenter.de



**COM plan + service** zählt zu den großen inhabergeführten Systemhäusern im Bereich der ITK in Deutschland. Mit einer herstellerunabhängigen Produktpalette kann COM plan + service als Vollsortimenter Unternehmen im ITK Umfeld komplett ausstatten. Die eigene Entwicklung von Applikationen ermöglicht es, die Bedürfnisse des Kunden aufzunehmen und zielgerichtet umzusetzen.

Ansprechpartner: Daniel Prangenberg  
Tel.: +49 (0) 62 04/ 704-339  
E-Mail: daniel.prangenberg@complan-und-service.de  
www.complan-und-service.de



**DAMOVO** ist einer der führenden herstellereutralen Integrations- und Servicepartner für Unified-Communications- und Collaboration (UCC)-Lösungen. Ziel von Damovo ist es, mit innovativen Kommunikationsdiensten die Geschäftsanforderungen von Kunden optimal zu unterstützen. Basis hierfür bildet das Damovo-Portfolio mit Produkten führender ITK-Hersteller wie z.B. Aastra, Cisco und Microsoft.

Ansprechpartnerin: Dagmar Nies  
Tel.: +49 (0) 211/ 87 55-41 06  
E-Mail: dagmar.nies@damovo.com  
www.damovo.de



**DASAN ELECTRON** ist heute die Nummer 3 weltweit in der Rangliste der Hersteller von professionellen Headsets. Als einer 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.

Ansprechpartner: Ulf Gimm  
Tel.: +49 (0) 87 81/ 20 14 13-0  
E-Mail: info@dasan-europe.com  
www.dasan-europe.com



Die **Diamond Search** versteht sich als Personalberatung und vermittelt Fach- und Führungskräfte in den Bereichen Service Center, Marketing und Vertrieb. Unsere langjährige Branchen- und Markterfahrung sowie professionelle Kontakte, auch zu High Potentials, garantieren eine schnelle und erfolgreiche Besetzung Ihrer Wunschposition mit dem für Sie geeigneten Kandidaten – egal ob Interim oder Vollzeit.

Ansprechpartner: Michael Holle  
Tel.: +49 (0) 72 51/ 309 91 72-0  
E-Mail: holle@diamondsearch.de  
www.diamondsearch.de



**eLearning-discount.com** – gute Qualität zu fairen Preisen! eLearning-discount.com bietet ein Lesson und Content Management System als Miet-Lösung an. Monatliche Kundbarkeit und volle eLearning-Leistung ohne Zusatzkosten zeichnen unser System aus. Ergänzend bietet eLearning-discount.com professionelle Content Entwicklung zum Festpreis. eLearning-discount.com ist ein Angebot der edu@work GbR.

Ansprechpartner: Jens Jankowski  
Tel.: +49 (0) 25 54/ 251 01 65  
E-Mail: jj@elearning-discount.com  
www.elearning-discount.com



Wissens- und Informationsmanagement-Lösungen von **emprassion** vereinen leistungsfähige Technologien mit hohem konzeptionellen Reifegrad. emprassion entwickelt agile Anwendungen, die Technik, Organisationen und Mensch verbinden. Zu den Kunden des Unternehmens zählen Unternehmen wie Audi, Volkswagen, BAYER, Sunrise Communications oder die Deutsche Telekom sowie der wettbewerbsintensive Mittelstand.

Ansprechpartner: Tobias Knospe  
Tel.: +49 (0) 61 31/ 47 39-50  
E-Mail: tobias.knospe@emprassion.de  
www.emprassion.de



**fielig+team** ist ein bundes- und europaweit tätiger High-level Systemintegrator und Service Provider für Call-/ Contact Center-Lösungen. f+t implementiert Lösungen markt-führender Technologiepartner wie Avaya und Verint und betreut Kunden mit 24x7x365 Managed Services. Mehr als 250 Contact Center-Projekte wurden vom Unternehmen realisiert, das mehr als 10.000 Contact Center Arbeitsplätze betreut.

Ansprechpartner: Matthias Engler  
Tel.: +49 (0) 69/ 60 50 16-222  
E-Mail: info@fielig-team.de  
www.fielig-team.de



**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.

Ansprechpartnerin: Sandra Stüve  
Tel.: +49 (0) 251/ 414 14-0  
E-Mail: info@hcd-gmbh.de  
www.hcd-gmbh.de



Wir verstehen Sprache. Dank unserer Basisplattform LINGUA® und einer geschickten Kombination aus Künstlichen Neuronalen Netzen und Genetischen Algorithmen, ist es der **HMI** gelungen, die Servicequalität rund um die Kundenkommunikation in schriftlicher sowie gesprochener Form auf ein völlig neues Level zu bringen. Überzeugen Sie sich selbst und besuchen Sie uns auf der contact center trends.

Ansprechpartnerin: Stephanie Baranya  
Tel.: +49 (0) 62 21/ 72 60-0  
E-Mail: baranya@hmi-tec.com  
www.hmi-tec.com



**Ingress** entwickelt Software für Telemarketing und Marktforschung. Mit dem Softwaresystem keyingress werden Telemarketingkampagnen und Telefonbefragungen (CATI) sowie Onlinebefragungen durchgeführt. Co-Browsing sowie eine Dialeranbindung sind integriert. keyingress ist webbasiert, ortsunabhängig und für virtuelle Call Center geeignet. Die Software kann flexibel gemietet oder inhouse installiert werden.

Ansprechpartner: Dr. Oliver Kohrmann  
Tel.: +49 (0) 40/ 53 02 59 70  
E-Mail: info@ingress.de  
www.ingress.de



Zielgerichtete, innovative All-in-One Kommunikation. **Interactive Intelligence** ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikations-Lösungen für die Contact Center Automation, Enterprise IP-Telefonie und Geschäftsprozess-automation. Die innovative, auf Standards basierende Communications Software Suite wurde entwickelt, um Kosten und die Komplexität zu reduzieren, die Multi-Point Anbieter mit sich bringen.

Ansprechpartnerin: Christine Simons  
Tel.: +49 (0) 61 01/ 55 65-410  
E-Mail: christine.simons@inin.com  
www.inin.com



**Intercept Solutions** ist Spezialist für 100% passgenaue Workforce-Management-Lösungen. „PLANsation“ erstellt automatisch Planungen für komplexe Unternehmen mit vielen Standorten, Aktivitäten und Mitarbeitern inkl. deren Wünsche. PLANsation ist deshalb gut für personalintensive Unternehmensbereiche wie Customer Contact Center, aber auch Filialstrukturen oder Produktionsbereiche geeignet.

Ansprechpartner: Prof. Dr. Florian Schümann  
Tel.: +49 (0) 40/ 42 94 86 68-0  
E-Mail: florian.schuemann@intercept.de  
www.intercept.de



Die **internet4YOU GmbH & Co. KG** entwickelt und betreibt hochleistungsfähige IT-Plattformen für Geschäftskunden, basierend auf modernster Rechenzentrumstechnologie. internet4YOU ist außerdem einer der ersten deutschen Managed Cloud Provider mit eigenständiger Cloud Infrastruktur für komplette Rechenzentren in Hamburg und Berlin. internet4YOU betreibt äußerst flexible öffentliche, private und hybride Cloud Infrastrukturen für expandierende Unternehmen.

Ansprechpartner: Gihan Behrmann  
Tel.: +49 (0) 40/ 59 38 00  
E-Mail: sales@internet4you.com  
www.internet4you.com



Die **Just Intelligence GmbH** ist 2011 im Rahmen eines MBO aus dem Bereich Business Intelligence der D+S-Gruppe hervorgegangen. Das Unternehmen steht heute für intelligente Datenanalyse und Workforce Management-Lösungen. Mit der eigenentwickelten Software ICC (Intelligent Complete Control) bietet Just Intelligence ein besonders auf die Anforderungen von Contact Centern zugeschnittenes Planungs- und Steuerungssystem.

Ansprechpartner: Nils Lorenz  
Tel.: +49 (0)40/ 4114-7129  
E-Mail: n.lorenz@just-intelligence.de  
www.just-intelligence.de



Die **kommSolutions GmbH** bietet jahrelange Erfahrung in der Entwicklung von hochflexiblen und leistungsfähigen Softwarelösungen. Neukunde.com – für den Einsatz in Call Centern – besticht durch eine moderne Oberfläche, der grafischen Definition des kompletten Workflows mehrstufiger Kampagnen ohne jegliche Skriptkenntnisse sowie umfangreichen Statistiken – und das zu einem attraktiven Preis.

Ansprechpartner: Christian Siewert  
Tel.: +49 (0) 351/ 21 52 15 20  
E-Mail: csiewert@kommSolutions.de  
www.neukunde.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 Software sorgt jeden Monat in mehr als 70 Unternehmen u.a. Sixt, Otto und Lufthansa für die effiziente Beantwortung von über 1,4 Mio. individuellen Kundenanfragen (E-Mail, Fax/Brief, Chat, Telefon, SMS, Social Media).

Ansprechpartnerin: Christiane Scholz  
Tel.: +49 (0) 40/ 80 80 71-0  
E-Mail: info@novomind.com  
www.novomind.com



**Onsoft** ist ein weltweit agierendes Unternehmen mit dem Schwerpunkt Sprachdokumentation. Wir bieten Call Centern skalierbare Lösungen zur Sprachaufzeichnung, Archivierung und Qualitätsmanagement, die mit geringem Aufwand in jede TK/TK Infrastruktur integriert werden können. Dabei unterstützen wir alle gängigen Schnittstellen wie VoIP, Analog, ISDN (S0/S2M), Digitale Nebenstellen und TAPI.

Ansprechpartnerin: Ayse Nur Güzelce  
Tel.: +49 (0) 30/ 39 04 08-114  
E-Mail: a.guezelce@onsoft.de  
www.onsoft.de



Die **opti-serv** ist eine der führenden Unternehmensberatungen für erfolgreiches Kundenmanagement. Das Portfolio umfasst praxisorientierte Beratung in sämtlichen Bereichen des Kundenservices, kundenspezifische Trainings und operative Unterstützung durch praxiserfahrene Berater. Innovative IT-Lösungen für effiziente und qualitätsgesicherte Arbeitsweisen runden das Portfolio ab. Sprechen Sie mit uns!

Ansprechpartner: Klaus Graf  
Tel.: +49 (0) 72 51/ 932 58-0  
E-Mail: info@opti-serv.de  
www.opti-serv.de



**Orrick** ist als global tätige Rechtsanwaltskanzlei mit 23 Standorten in acht Ländern, in Deutschland in Berlin, Düsseldorf, Frankfurt und München, eine der größten Technologiekanzleien der Welt. Das Leistungsspektrum von Orrick umfasst die Beratung technologieorientierter Unternehmen, Gründern und Investoren bei M&A- und Kapitalmarkttransaktionen, Hauptversammlungen, Venture Capital- und Private Equity-Investments sowie Intellectual Property.

Ansprechpartner: Dr. Andreas Splittgerber  
Tel.: +49 (0) 89/ 383 98 00  
E-Mail: asplittgerber@orrick.com  
www.orrick.com



**Sennheiser** ist einer der führenden Hersteller von innovativen Headset-Produkten. Die Headsets zeichnen sich, neben ihren perfekten akustischen Eigenschaften, durch hohen Komfort und Sicherheit aus, um sich im flexiblen Büroalltag auf das Wesentliche zu konzentrieren – das Gespräch! Sennheiser bietet seinen Kunden mit „Unified Communications for you“ passgenaue Headset-Lösungen für effizientes Arbeiten im professionellen Kommunikationsumfeld.

Ansprechpartner: Christian Meyer  
Tel.: +49 (0) 54 01/ 497-245  
E-Mail: ssa@sennheiser.de  
www.sennheiser.de



Die **Sikom Software GmbH** ist führender Hersteller und Anbieter von Contact Center Lösungen. Auf der Basis unseres breiten Produktportfolios realisieren wir leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur effizienten Gestaltung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen. Egal ob Contact Center, Dialer oder IVR, alle Produkte sind multimodal orientiert und unterstützen Unified Communications-Konzepte ideal.

Ansprechpartnerin: Rebecca Kimmel  
Tel.: +49 (0) 62 21/ 137 88-0  
E-Mail: r.kimmel@sikom.de  
www.sikom.de



**SoftMethod** ist ein führender Anbieter von Open-Source Lösungen im ContactCenter. Unser Spektrum reicht von der Planung zur Realisierung, wir bieten managed Testing und auch Hosting von Lösungen an. Wir bieten dabei sowohl AVAYA-Plattformen als auch Open-Source Lösungen sowie kombinierte Architekturen an.

Ansprechpartner: Felix Schupp  
Tel.: +49 (0) 89/ 43 77 87-10  
E-Mail: felix.schupp@softmethod.de  
www.softmethod.de



Der Bereich Mehrwertlösungen der **Telekom**, Marktführer für Servicenummern und Managed Services, legt mit den Kernprodukten der nationalen und internationalen Servicenummern die Grundlage für erfolgreiches Kundenkontaktmanagement. Mit den Managed Services bietet die Telekom cloudbasierte Contact Center-Lösungen, wie Sprachportale, ACD-Systeme, Statistiklösungen, Outboundtools und vieles mehr.

Ansprechpartner: Lars Völkerling  
Tel.: +49 (0) 228/ 18 15 51 70  
E-Mail: lars.voelkerling@telekom.de  
www.telekom.de/mehrwertloesungen



Die **Telenet GmbH Kommunikationssysteme** mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum. Das Portfolio umfasst Sprachportale, Voice Self Services, Test und Monitoring für Contact Center und IP-Netze sowie Lösungen für den Social Media-Kundenservice. Gegründet 1982, pflegt die Telenet Partnerschaften zu Technologieführern der Branche.

Ansprechpartnerin: Anita Möllering  
Tel.: +49 (0) 89/ 360 73-155  
E-Mail: marketing@telenet.de  
www.telenet.de



Systemhaus & Softwarehersteller für Contact u. Service Center. Spezialist in Beratung, Implementierung u. Service von Kampagnenmanagement, CRM, Telekommunikations- u. ACD Anwendungen. **TeleSys** bietet mit dem TS DialogCenter eine eigene Software, für effizientes Kampagnen- u. Workflow-Management im In-/ Outbound. Betriebliche Prozesse werden optimiert, um ein umfassendes Kundenmanagement zu erreichen.

Ansprechpartnerin: Katharina Förtsch  
Tel.: +49 (0) 95 44/ 925-128  
E-Mail: Katharina.Foertsch@telesys.de  
www.telesys.de



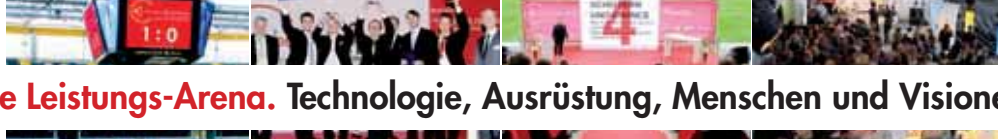
Die 1977 gegründete **USU** ist der führende europäische Anbieter für IT- und Knowledge Management Software. Marktführer aus allen Teilen der internationalen Wirtschaft schaffen mit USU-Anwendungen Transparenz, sind agiler, sparen Kosten und senken ihre Risiken. Mit der KnowledgeCenter-Technologie aktivieren Call und Service Center das komplette Wissen ihrer Organisation für deutlich mehr Produktivität.

Ansprechpartner: Dr. Thomas Gerick  
Tel.: +49 (0) 71 41/ 48 67-440  
E-Mail: t.gerick@usu.de  
www.usu.de



Die **WBe AG** wurde 1992 gegründet und steht an der Spitze für professionelle Telekommunikation. Dabei basiert das erfolgreiche Telekommunikationsdesign parallel zur Entwicklung von Hightech-Systemen auch auf kundenorientierten Lösungen unter Berücksichtigung der bestehenden Infrastruktur. Der Integrationsbereich von IT und Telekommunikation umfasst kleine bis große Anwendungen und bietet einen hohen Investitionsschutz.

Ansprechpartner: Tony Steiner  
Tel.: +41 (0) 44/ 855 44 44  
E-Mail: tony.steiner@wbe.ch  
www.wbe.ch



### Messebeirat:

„Nur eine richtig gute Mannschaft garantiert ein perfektes Spiel! Wir bedanken uns herzlich für einen anregenden und interessanten Gedanken- und Ideenaustausch sowie zur Ausarbeitung branchenrelevanter Themen zur diesjährigen contact center trends.“



„Auch dieses Jahr wird die contact center trends ihrem Namen alle Ehre machen. Neben den neuesten Trends der Branche und Top-Keynote-Speakern, wird es garantiert mehr als nur ein Highlight geben... seien Sie gespannt!“

**Stephanie Baranya**, HMI – Human Machine Intelligence GmbH



„Ich freue mich auf interessante Vorträge, erfolgreiche Gespräche und lehrreiche Beiträge in der Keynote Arena. Somit wird auch die contact center trends 2011 wieder eine runde Veranstaltung, die eine Reise wert ist.“

**Axel Büttner**, AIC Service und Call Center GmbH



„Der contact center trends wird es gelingen, wertvolle Antworten und Praxisbelege auf die Zeichen und Herausforderungen unserer Zeit mit einem hochkarätigen Bouquet an Beiträgen zu finden. Gerne unterstütze ich dieses Branchenereignis als Messebeirat und freue mich auf eine lebhafte Diskussion, die den Horizont erweitert und zum Querdenken einlädt.“

**Thomas Dehler**, VALUE5 // Dialogmanagement GmbH



„Die erste contact center trends war ein erfrischender Event im Herbst letzten Jahres. Wir haben uns entschieden, auch in diesem Jahr wieder als Sponsor dabei zu sein. Die Messe ist unverzichtbar für alle vorwärtsdenkenden Anbieter im Contact Center Umfeld, die sich vom Durchschnittsangebot differenzieren wollen.“

**Bernd Engel**, ASC telecom AG



„Die contact center trends ist der neue Pflichttermin für die Call Center Branche. Ich freue mich als Aussteller wieder mit dabei zu sein und unterstütze Management Circle als Messebeirat gerne, dieses junge und frische Format zu etablieren. Die contact center trends im Herbst ist der Marktplatz für Innovation.“

**Jens Jankowski**, edu@work GbR

[www.call-center-community.com](http://www.call-center-community.com)

Von A bis Z!

Agents, Arbeitgeber, Dienstleister, Entscheider, Experten, Fachverlage, Jobsuchende, Kunden, Manager, Praktiker, Recruiter, Selbstständige, Verbände, Wissenshungrige, Zulieferer

Produkte, Dienstleistungen

Kontakte, Jobs & Fachgruppen

Events, News & Videos

Umfragen, Interviews & Studien

Best-Practices & Case-Studies

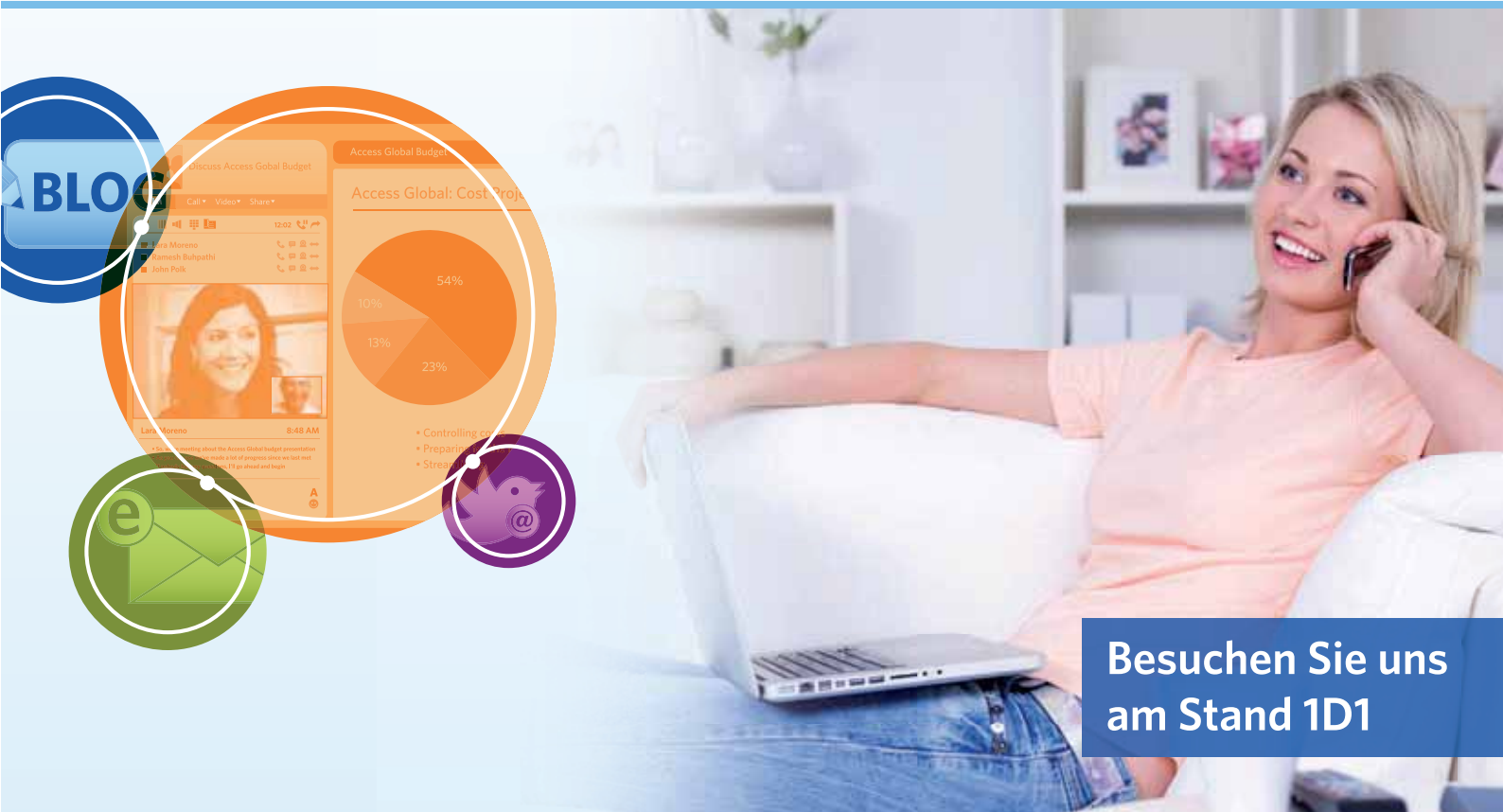
**CallCenterCommunity**



Jetzt Mitglied werden!  
Kostenlos anmelden  
und mitmachen.

[www.call-center-community.com](http://www.call-center-community.com)

# KUNDENKONTAKT DER NEUEN GENERATION



Besuchen Sie uns  
am Stand 1D1

Email    Instant Messaging    SMS    IVR    Workflow    Quality Management  
 Voice    Coaching and eLearning    Outbound    Social Media and Smart Apps    Chat    Workforce Management  
**Aspect Solution**  
 Inbound    Performance Management  
 Campaign Optimization

Durch die Kombination von Software für den Kundenkontakt und Microsoft Plattformdiensten/ Lösungen hilft Aspect Unternehmen beim Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen. Weitere Informationen zum Contact Center der neuen Generation:

[www.aspectregistration.com/whitepaper](http://www.aspectregistration.com/whitepaper)



# Ihre Experten der contact center trends

## Keynotes



**Tim Cole**

Der Wanderprediger  
des deutschen  
Internet



**Prof. David Gelernter**

Der Mann, der das  
www erst möglich  
machte



**Joey Kelly**

Unternehmer  
und  
Extremsportler



**Raúl Krauthausen**

Social Entrepreneur,  
Erfinder und  
Sozialheld



**Horst Lichter**

Koch,  
Comedian  
und Unternehmer



**Joachim Llambi**

Börsenmakler,  
Finanz- und  
Tanzexperte

## Referenten



**Vincenzo Abate**  
Managing Partner  
buw consulting GmbH



**Dirk Fleischer**  
Sales Director  
HMI – Human Machine  
Intelligence GmbH



**Martina Tomaschowski**  
Vice President  
Marketing & PR  
Attensity Europe GmbH



**Gihan Behrmann**  
CEO  
internet4YOU  
GmbH & Co. KG



**Frank Forster**  
Bereichsleiter Business  
Development  
Deutsche Post Customer  
Service Center GmbH



**Phillip Vanhoutte**  
Managing Director EMEA  
Plantronics



**Anja Bonelli**  
Business Development  
Executive, Telenet GmbH  
Kommunikationssysteme



**Prof.-Dr. Peter Gentsch**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter  
B.I.G. Business Intelligence  
Group GmbH



**Lars Völkering**  
Leiter Produktmarketing  
Managed Services  
Telekom Deutschland GmbH



**Falko Burmeister**  
Account Manager  
4Com GmbH  
& Co. KG



**Harald Huber**  
CTO & Produktmanager  
Knowledge Business  
USU AG



**Jürgen Walther**  
Marketingleiter  
CreaLog GmbH



**Niclas Bychowski**  
Geschäftsführer  
Sparda TelefonService  
GmbH & Co. KG



**Peter Samuelsen**  
Mitgründer und CEO  
novomind AG



**Andreas Weiss**  
Direktor EuroCloud  
Deutschland\_eco e.V.



**Bernd Engel**  
Director Business  
Development  
ASC telecom AG



**Nicolas Schubert**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter  
Just Intelligence GmbH



**Christoph Winkler**  
Account Manager  
4Com GmbH  
& Co. KG



**Roland Janke**  
Geschäftsführer  
INCAS GmbH



**Udo Schüring**  
Geschäftsführer  
BEF Unternehmensgruppe



**Uwe Witt**  
VP Sales Mainland Europe  
Aspect Software GmbH



**Sylvia Feja**  
Account Managerin  
novomind AG



**Thomas Simoneit**  
Marketing Spezialist  
CreaLog GmbH



**Andreas Woltmann**  
Sales Consultant  
Clarity AG



**Herbert H. P. Ferdinand**  
Coach  
der Wirtschaft



**Dr. Andreas Splittgerber**  
Rechtsanwalt  
ORRICK, HERRINGTON  
& SUTCLIFFE LLP



**Richard Woods**  
Director D.A.CH/Strategic  
Accounts & Alliances,  
Interactive Intelligence

## **5 gute Gründe!**

Warum Sie auf der contact center trends 2011 dabei sein sollten:

- )) Weil Sie hier Innovationen erleben.
- )) Weil Sie hier Ihre Investitionsentscheidungen absichern können.
- )) Weil Sie Ihre strategischen Überlegungen voranbringen möchten.
- )) Weil Sie sich zu neuen Denkmodellen inspirieren lassen.
- )) Weil wir zusammen bringen, was zusammen gehört.

### **Wen Sie auf der contact center trends treffen werden:**

Die contact center trends richtet sich branchenübergreifend an Betreiber von Contact Centern (Inhouse und Dienstleister). Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen: Contact Center, Communication Center, Customer Care, Kundenservice, IT, Telekommunikation, Help-Desk, CRM, Qualitätsmanagement, Adressmanagement, Controlling, Marketing, Vertrieb, Social Media, Unternehmensentwicklung, Personalmanagement.



## Veranstaltungsort

### Commerzbank-Arena

Mörfelder Landstraße 362, 60528 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 (0) 69/ 23 80 80-120, Fax: +49 (0) 69/ 23 80 80-128  
Infos zur Anfahrt: [www.contact-center-trends.de/anmeldung](http://www.contact-center-trends.de/anmeldung)

**Kostenloses Parken für alle Besucher**

**Kostenloser Shuttle-Service ab S-Bahn-Haltestelle F-Stadion**

## Zimmerreservierung



Für die Teilnehmer der contact center trends stehen in diversen Hotels unterschiedlicher Kategorien begrenzte Zimmerkontingente zur Verfügung. Die Hotelliste sowie die Anfahrtsskizze zur Commerzbank-Arena erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. Bitte nehmen Sie die Reservierung frühzeitig selbst direkt im Hotel unter Berufung auf die Management Circle AG vor.

## Anmeldebedingungen

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Für das Dialogforum gilt: 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 Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

## Bitte schicken Sie mir/uns

- Informationen über Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten

 Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:  
[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn) 

## Über Management Circle

 **WEITERBILDUNG HESSEN e.V.**  
GEPÜFTE WEITERBILDUNGS-ENRICHTUNG

© Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle WissensWerte an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur Bildung für die Besten erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## » Dialogforum

Ich melde mich an:

- 28. September 2011 – Prozessoptimierung
- 28. September 2011 – Social Media
- 29. September 2011 – Cloud Computing
- 29. September 2011 – Gipfelstürmer 2011

Das Ticket zum Dialogforum berechtigt Sie auch zum Besuch der Fachmesse, der Keynote Arena, den Beratungs-Logen und dem Demoforum am 28. und 29. September 2011. Die Anmeldegebühr für ein eintägiges Dialogforum inkl. Business-Lunch, Abendveranstaltung, Erfrischungsgetränken und Dokumentation beträgt € 199,-. Bei Buchung von zwei Dialogforen beträgt die Anmeldegebühr € 398,-.

## » Fachmesse

- Dauerkarte: Gültig für beide Messetage, 28. + 29. September 2011
- Tageskarte: Gültig für den 1. Messetag am 28. September 2011
- Tageskarte: Gültig für den 2. Messetag am 29. September 2011

Das Ticket zur Fachmesse berechtigt Sie auch zum Besuch der Keynote Arena, den Beratungs-Logen und dem Demoforum. Für die Fachmesse wird bei Anmeldung bis zum 21.09.2011 ein Eintritt in Höhe von € 45,- für eine Dauerkarte (Tageskasse € 55,-) oder € 25,- für eine Tageskarte (Tageskasse € 35,-) berechnet. Der Betrag wird bar vor Ort erhoben.

1	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
2	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
	Firma	_____
	Straße/Postfach	_____
	PLZ/Ort	_____
	Telefon/Fax	_____
@	E-Mail	_____
	Datum	_____
	Unterschrift	_____
	Rechnung bitte an:	Abteilung _____
	Mitarbeiter:	<input type="checkbox"/> BIS 100 <input type="checkbox"/> 100-200 <input type="checkbox"/> 200-500 <input type="checkbox"/> 500-1000 <input type="checkbox"/> ÜBER 1000

### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.