Contact Center Day 2014: Neue, frische Veranstaltungsreihe mit Klausurcharakter

(Mynewsdesk) Die Veranstalter und Partner des CC Day 2014 laden Contact und Service Center Verantwortliche in Klöster und Schlösser ein, um sich in entspannter und zurückgezogener Atmosphäre zu informieren und untereinander auszutauschen. Round Table Gespräche zu Lösungen, die den Kundendialog voranbringen, stehen im Mittelpunkt der Veranstaltungsreihe.

Die Round Tables finden parallel statt. Jeweils ein Experte der Veranstalter und Partner moderiert die Gespräche gemeinsam mit einem seiner Kunden, der die entsprechende Lösung im Einsatz hat und aus der Praxis berichtet. Die Teilnehmer sind eingeladen, sich aktiv in die Diskussion einzubringen. Themen sind zum Beispiel:

· Applikationschaos? Strategien zur Gestaltung eines optimalen Agent Desktops in einer Multi-Channel-Welt

· Erkennen ist Gut, Verstehen ist besser. Wie mit Semantik Textkommunikation erst richtig verstanden und optimal genutzt werden kann

· Automatisieren im Contact Center ? aber wie? Erfahrungen mit Voice-Self-Services, Tipps und Tricks aus der Praxis.

· Morgen ist heute schon gestern. Was macht eine heutige WFM Lösung zukunftssicher?

· Qualitätsmanagement: Wie systematische Analyse der Kundenkommunikation die Performance steigern kann

Keynotes zu aktuellen CC Themen ergänzen die Agenda. Dipl.-Wirt-Ing. Jan Siegers stellt die KVD-Studie ?Service is going digital ? Die Digitalisierung der Serviceprozesse? vor. Der Leiter der Fachgruppe Community Management beim FIR e. V. an der RWTH Aachen leitete die KVD-Service-Studien der Jahre 2012 & 2013. Jürgen Hartz, stellv. Vorstandsvorsitzender des Berufsverbandes der Datenschutzbeauftragten Deutschlands (BvD) e.V., spricht in seinem Vortrag über die rechtlichen Rahmenbedingen im Dialogservice. Er geht darauf ein, was Datenschutz im Call Center überhaupt bedeutet und wie dieser umgesetzt werden kann.

Die CC Day-Veranstaltungsreihe findet an drei Orten in Deutschland statt.

· Region West/Mitte am Dienstag, den 16. September 2014 im Kloster Steinfeld in Kall bei Köln

· Region Nord/Ost am Montag, den 22. September 2014 im Kloster Nütschau bei Hamburg

· Süd am Montag, den 20. Oktober 2014 im Schloss Hohenkammer bei München

Die Teilnahme am CC DAY ist kostenlos und offen für alle, die Verantwortung in Contact, Call und Service Centern tragen. Interessierte können sich hier anmelden: http://www.ccday.de/

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im Comfact Kommunikation und Design .

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/kx9njf

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.de/it-hightech/contact-center-day-2014-neue-frische-veranstaltungsreihe-mit-klausurcharakter-77539

Pressekontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

nicolai.jereb@comfact.de

Firmenkontakt

-

Nicolai Jereb
Gustavstraße 4
45219 Essen-Kettwig

shortpr.com/kx9njf
nicolai.jereb@comfact.de

Über CC Day 2014

Der

CC Day ist eine Veranstaltungsreihe für Contact und Service Center Experten mit Klausur-Charakter. Die Veranstalter des CC Day sind ASC (www.asctelecom.com), CreaLog (http://www.crealog.com), MYCOM (http://www.mycom-net.com) und Teleopti (https://www.teleopti.com). Weitere Partner sind Artificial Solutions (http://www.artificial-solutions.com), Bucher + Suter (http://www.bucher-suter.com),cognesys (http://www.cognesys.de) und SABIO (http://www.sabio.de).