

Messeprogramm

CALLCENTER WORLD® 2011

22. bis 24. Februar 2011, Estrel Convention Center in Berlin



- ✓ **Innovation:**
Alle Neuheiten der Branche auf über 8.000 m² an 3 Tagen
- ✓ **Business:**
250 nationale und internationale Aussteller
- ✓ **Information:**
Messeforen, LiveCallCenter, TeleTalk-Demoforum, Guided Tours
- ✓ **Networking:**
Die Branche trifft sich in Berlin



Ermäßigter Eintritt
bei Anmeldung bis
zum 10. Februar 2011!

Veranstalter:


MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Premium-Sponsor:



Haupt-Sponsoren:

ATTENSITY

AVAYA
INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

 **BOSCH**

 **walter services**

Sponsoren:

 **ASC**

defacto. call center | dialog

DYS

InVision
Software

SITEL


SNT
Part of your business

 **Teleperformance**

CA Award-Sponsoren:

CCC
COMPETENCE CALL CENTER

 **mass response**
member of telekom austria group

www.callcenterworld.de

Herzlich Willkommen zur 13. CallCenterWorld® in Berlin!

In 2011 sticht die CallCenterWorld® erneut als DAS Event-Highlight der Branche heraus, denn nur hier erleben Sie alle Neuigkeiten und Innovationen aus den Bereichen Contact Center, Customer Care und Kundenservice live an einem Ort.

Die Messe bietet Ihnen ein riesiges Spektrum an Möglichkeiten, das an Umfang nicht zu überbieten ist. Nirgendwo sonst haben Sie die Möglichkeit, so viele Branchenkollegen zu treffen und sich über alle News, Trends und Innovationen zu informieren.

Drei prall gefüllte Messetage mit rund 250 Ausstellern auf 8.000 m² Ausstellungsfläche! Neben den vielfältigen Angeboten der Aussteller bieten wir Ihnen mit bekannten Messeformaten und neuen Highlights ein umfangreiches Programm, das Ihnen Ihren persönlichen Wissensvorsprung verschafft.

Das erwartet Sie:

250 Aussteller
Key-Notes
Guided Tours
Young Professionals
LiveCallCenter
Poster-Lounge
Messeforen
iPhone-App
Outsourcing Plaza
TeleTalk-Demoforum

Tauchen Sie ein in die ganze Vielfalt der Messe-Highlights – denn nirgendwo sonst sind Sie so nah am Puls der Branche, wie auf der CallCenterWorld®!

Eine ständig aktualisierte Ausstellerliste finden Sie im Internet:
www.callcenterworld.de

**Sichern Sie sich noch heute Ihr Messe-Ticket.
Sie sparen bis zu € 15,-!**

Montag, 21. Februar 2011

- **Innovations-Tag:** Das perfekte Call Center der Zukunft – virtuell vs. stationär

Dienstag, 22. Februar 2011

1. Messetag

- Offizielle Eröffnung der CallCenterWorld®
- 1. Kongresstag: **Impuls-Tag**
- LiveCallCenter exklusiv für Kongressteilnehmer
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- CAAt-Award Gala-Abend

Mittwoch, 23. Februar 2011

2. Messetag

- 2. Kongresstag: **Best Performance-Tag**
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- Im Plenum: LiveCallCenter, Outsourcing Plaza und *TeleTalk*-Demoforum
- Die CallCenterWorld®-Party

Donnerstag, 24. Februar 2011

3. Messetag

- **Inspirations- & Networking-Tag** mit 10 individuellen Workshops
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- Im Plenum: LiveCallCenter, Outsourcing Plaza und *TeleTalk*-Demoforum
- Die Young Professionals-Gewinner präsentieren sich

Für die **Kongress- und Workshopteilnahme** ist eine gesonderte Anmeldung notwendig. Detaillierte Informationen hierzu erhalten Sie unter **Tel.: +49 (0) 61 96/47 22-805**.

Veranstaltungsort:

Estrel Convention Center
Sonnenallee 225
12057 Berlin

Tel.: +49 (0) 30/68 31-0
www.estrel.com

Öffnungszeiten der Messe:

Dienstag, 22. Februar 2011	9.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch, 23. Februar 2011	9.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag, 24. Februar 2011	9.00 – 17.00 Uhr

Die Deutsche Bahn fährt Sie für € 109,- nach Berlin und zurück!
Details dazu erhalten Sie unter www.callcenterworld.de/bahn

Das TeleTalk-Demoforum

Der schnellste Vergleich...

Live-Demos führender Technologieanbieter unter der Moderation der *TeleTalk*-Redaktion. Neue Anwendungen, Lösungen und Produkte gewinnbringend einsetzen.

Automatisierung

23. Februar, 10.00 – 10.50 Uhr 24. Februar, 15.30 – 16.20 Uhr

E-Mail-Management

23. Februar, 10.55 – 11.45 Uhr 24. Februar, 14.35 – 15.25 Uhr

Unified Communications

23. Februar, 11.50 – 12.40 Uhr 24. Februar, 13.40 – 14.30 Uhr

Qualitätsmanagement

23. Februar, 12.45 – 13.35 Uhr 24. Februar, 12.45 – 13.35 Uhr

Customer Management

23. Februar, 13.40 – 14.30 Uhr 24. Februar, 11.50 – 12.40 Uhr

Self Service

23. Februar, 14.35 – 15.25 Uhr 24. Februar, 10.55 – 11.45 Uhr

Social Media

23. Februar, 15.30 – 16.40 Uhr 24. Februar, 10.00 – 10.50 Uhr

Bei den Zeiten handelt es sich um vorläufige Angaben. Eine ständig aktualisierte Übersicht finden Sie unter www.callcenterworld.de

Das LiveCallCenter feiert 5. Geburtstag



Von Profis für Profis...

In seinem fünften Jahr bringt das LiveCallCenter **neue Highlights: LivePartner GfR Gesellschaft für Reisevertriebssysteme mbH**, ein Tochterunternehmen der **Thomas Cook AG** – einer der größten Reiseveranstalter Europas – **wird an allen drei Messetagen live telefonieren**. Der einzigartige Ausstellungsbereich zeigt die gesamte Themenvielfalt der CallCenterWorld® in einem Live-Projekt. Das Best-Practice macht ein Qualitäts-Call Center mit allen Funktionseinheiten im Live-Betrieb für Sie erlebbar. Es ist damit Ihre vertriebsneutrale Plattform, auf der Ideen, Impulse und Innovationen praxisrelevant beleuchtet werden.

Neben dem **Mit-Initiator**, der **HCD Human CallCenter Design GmbH**, präsentieren sich führende Anbieter, die auch Aussteller der CallCenterWorld® sind. Berater von Thomas Cook werden live Anfragen bearbeiten und stellen die Qualität des LiveCallCenters im Praxistest unter Beweis.

Am ersten Messetag ist das Live-Projekt exklusiv für Kongressteilnehmer zugänglich. An den weiteren Tagen sind alle Besucher der CallCenterWorld® eingeladen: Erleben Sie das LiveCallCenter bei einer fachkundigen Führung oder ganz individuell.

LiveCallCenter:

Dienstag, 22. Februar 2011 → Exklusiv für Kongressteilnehmer!
Mittwoch, 23. Februar 2011 und Donnerstag, 24. Februar 2011

Outsourcing Plaza

NEU!

Dienstleister wertschöpfend einsetzen!

Heutzutage müssen die meisten Unternehmen für Ihre Kunden jeden Tag möglichst zu jeder Zeit erreichbar sein. Doch wie sollen alle tagtäglich anfallenden **Kundenanfragen** adäquat beantwortet werden? Wer übernimmt die **Akquise und Betreuung** von (Neu-)Kunden? Wer kümmert sich zusätzlich um **Problemfälle oder Beschwerden** und sorgt somit für guten Kundenservice?

An diesem Punkt stellt sich vielen Unternehmen die Frage, ob und in welcher Art und Weise es Sinn macht, einzelne Kampagnen oder ganze Bereiche an Profis abzugeben.

Auf der neuen Outsourcing Plaza beraten Sie Experten, wie Sie den geeigneten Dienstleister für Ihre Anforderungen und Branche finden. Wo auch immer Sie ein **Contact Center, Service Center, Kundencenter – kurzum: Kundenkontakt** – betreiben, hier finden Sie die Antworten auf die Frage, wie sich durch eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Dienstleistern Wertschöpfung für Ihr Unternehmen erzielen lässt.

Einzelne **Brancheninseln** innerhalb der Outsourcing Plaza stellen dar, welches Leistungsspektrum die jeweiligen Dienstleister abdecken, worauf es bei der Zusammenarbeit ankommt und wie diese allgemein oder branchenfokussiert gestaltet werden kann.

Die Outsourcing Plaza finden Sie **am 2. und 3. Messetag im Plenum** zwischen LiveCallCenter und TeleTalk-Demoforum. Nutzen Sie die Möglichkeit und holen Sie sich die Antworten auf Ihre Fragen direkt von den Outsourcing-Experten.

Young Professionals

**YOUNG
PROFESSIONALS
TALENTE IM DIALOG 2011**

Talente im Dialog

Der von bfm fingerhut + seidel initiierte Wettbewerb „**Young Professionals – Talente im Dialog**“ ist zu einer festen Größe im Rahmen der Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing sowie Servicefachkraft im Dialogmarketing geworden.

Um den Stellenwert der beiden Ausbildungsberufe weiter zu steigern, wird der Wettbewerb 2011 erstmalig auf der CallCenterWorld® durchgeführt.

Auszubildende aus allen Jahrgängen sind aufgerufen, sich um eine Teilnahme am Wettbewerb zu bewerben. Die Finalisten werden eingeladen, das Finale am 23. Februar 2011 vor Ort auf der CallCenterWorld® zu bestreiten. Eine Jury aus hochkarätigen Experten der Branche kürt am Ende des Tages pro Ausbildungsjahrgang einen Gewinner.

Die Jahrgangs-Sieger präsentieren sich am 24. Februar im Messeforum Halle 3 und zeigen der Branche, was der Nachwuchs zu bieten hat.

**Informationen zum Wettbewerb
finden Sie unter www.bfkm-halle.de**

Ihre Anmeldung zur Messe

Diese Einladung überreicht Ihnen:



So melden Sie sich an:

Registrieren Sie sich bis zum **10. Februar 2011** mit diesem Formular für die Messe. Sie erhalten vor der Veranstaltung eine Bestätigung für den ermäßigten Eintritt in Höhe von € 30,- (Tageskasse € 45,-) für die Dauerkarte oder € 15,- (Tageskasse € 25,-) für die Tageskarte. **Der Betrag wird bar vor Ort erhoben.**

Nutzen Sie auch das Internet www.callcenterworld.de oder unsere Hotline +49 (0) 61 96 / 47 22 - 805 bis zum **10. Februar 2011** zur ermäßigten Anmeldung.

Ja, ich melde mich als Besucher zur Messe der CallCenterWorld® 2011 an.

- | | | |
|--------------------------|---|---------|
| <input type="checkbox"/> | Dauerkarte: Gültig für alle 3 Messtage
22. - 24. Februar 2011 | 02-7466 |
| <input type="checkbox"/> | Tageskarte: Gültig für den 1. Messtag
am 22. Februar 2011 | 02-7468 |
| <input type="checkbox"/> | Tageskarte: Gültig für den 2. Messtag
am 23. Februar 2011 | 02-7469 |
| <input type="checkbox"/> | Tageskarte: Gültig für den 3. Messtag
am 24. Februar 2011 | 02-7470 |

Name/Vorname

Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail

Datum

Unterschrift

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 oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

- Bitte senden Sie mir das **Kongressprogramm**
- Bitte senden Sie mir Informationen zu den **Ausstellungsmöglichkeiten**
- Bitte senden Sie mir Informationen zum **CAT-Award**

1. Messetag: Dienstag, 22. Februar 2011

Messeforum Halle 3

- 11.00 Uhr **Qualitätsmanagement und Prozessmanagement im Zusammenspiel mit einer IVR Bankenapplikation im Umfeld von Finanzinstituten**
Bernd Engel, Director Business Development
ASC telecom AG
- 12.00 Uhr **ICT-Servicemanagement im Call Center mit Atradis<**
Uwe Danzeglocke, Prokurist, Mitglied der Geschäftsleitung
TCC GmbH
- 13.00 Uhr **Live: Wissensdatenbanken in 30 Minuten aus Kunden-Anforderungen aufbauen**
Im Rahmen des Vortrages entsteht eine produktive Wissensdatenbank-Anwendung
Harald Huber, Chief Technology Officer
USU AG
- 14.00 Uhr **Wertschöpfungskette der Neukundengewinnung im B2B-Segment – Zusammenspiel von Ideen, Daten und Dienstleistern in der Praxis**
Philipp Moder, Managing Director & Geschäftsführender Gesellschafter
phocus direct communication GmbH
- 15.00 Uhr **Personaleinsatzplanung der neuen Generation! Workforce Productivity mit SP-Expert**
Andreas Helzel, Vertriebsbeauftragter Workforce Productivity
Interflex Datensysteme GmbH & Co. KG
- 16.00 Uhr **Social Media & Interactive Intelligence**
Richard Woods, Regional Sales Director
Interactive Intelligence

Die Firmenpräsentationen finden im Messebereich statt und sind für alle Besucher kostenfrei!
(Stand: 22.10.2010)

1. Messetag: Dienstag, 22. Februar 2011

Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Soziale Netzwerke für Ihren Kundendialog nahtlos in das Kundenservice-Center integrieren**
Lutz Böttcher, Vice President Business Development
Contact Center
Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
- 11.00 Uhr **Multichannel Work Assignment mit dem neuen Avaya Aura Contact Center**
Bernhard M. Haberl, Senior Manager Business Development Contact Center Solutions
Avaya Deutschland GmbH
- 12.00 Uhr **Qualität braucht Raum – DIN EN 15 838 als rechtliche Basis**
Michael Stüve, Geschäftsführer
HCD Human CallCenter Design GmbH
- 13.00 Uhr **Cloud Computing im Contact Center
Der (Heim-) Arbeitsplatz aus dem Netz**
Oliver Jung, Head of Department, Enterprise Marketing Industry & New Business (EMI)
Vodafone D2 GmbH
- 14.00 Uhr **Contact Center as a Service: Wir kümmern uns um Ihre Technik – und Sie sich um Ihre Kunden!**
Lars Völkerling, Leiter Produktmarketing Managed Services
Telekom Deutschland GmbH
- 15.00 Uhr **Effiziente In- und Outbound-Telefonie mit der 4Com ACD und dem 4Com Power-Dialer**
Falko Burmeister, Account Manager
4Com GmbH & Co. KG
- 16.00 Uhr **Frankfurt (Oder), Twin Location mit optimalen Voraussetzungen für die Betreibung von Call Centern, Praxisbeispiel: "call24 telemarketing GmbH"**
Dr.-Ing. Randolf Trimbuch, Senior Consultant
Investor Center Ostbrandenburg GmbH
- 17.00 Uhr **Ergebnisse der Studie: Qualität in deutschen Call Centern!? Zertifizierungen im Call Center: Auf den richtigen Einsatz kommt es an!**
Prof. Dr. Peter Schaff
TÜV Süd Management Service GmbH

2. Messetag: Mittwoch, 23. Februar 2011

Messeforum Halle 3

- 10.00 Uhr **Qualitätsvorsprung im Kundenservice
Wie Unternehmen mit Wissens- und Informationsmanagement in neue Qualitätsdimensionen vorstoßen**
Alexander Holtappels, Geschäftsführer
SABIO GmbH
- 11.00 Uhr **Alles EINFach und nur EINmal:
Wissensunterstützung im Contact Center und im Intranet/Internet
Wissensdatenbanken im CC und Self-Help aufbauen**
Harald Huber, Chief Technology Officer
USU AG
- 15.00 Uhr **Die nächste Generation: Wie Sie Ihr Contact Center durch Integration von Daten- und Service-Lieferanten schlanker machen**
Christian A. Rusche, CEO
BSI Business Systems Integration AG

Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Effiziente In- und Outbound-Telefonie mit der 4Com ACD und dem 4Com Power-Dialer**
Carlos Carocha, Account Manager
4Com GmbH & Co. KG
- 11.00 Uhr **Kundenservice – Quality sells!**
Julius Appel, Director Sales
SNT Deutschland AG
- 12.00 Uhr **Wissen, was Kunden morgen wünschen**
Gerald Schreiber, Geschäftsführender Gesellschafter
defacto call center GmbH
- 13.00 Uhr **Business Process Outsourcing – Modewort für Nadelstreifen oder reale Chance für die Praxis**
Andreas Buchelt, Geschäftsführer
Adecco Call Center Solutions GmbH
- 14.00 Uhr **Erfolgskonzept Workforce Management – Wie nach dem Contact Center auch andere Unternehmensbereiche den Einsatz Ihres Personals optimieren können**
Andreas Bopp, Vice President Sales Central and Eastern Europe
InVision Software AG

2. Messetag: Mittwoch, 23. Februar 2011

WS

Messeforum Halle 4

- 15.00 Uhr **Social Media, ein zusätzlicher Kommunikationskanal für Endkunden Customer Support?**
Dr. Andre Reifenrath, Director Web Services
D+S 360° media world GmbH
- 16.00 Uhr **Die besten Agents zu internen Trainern machen?**
16.30 Uhr: Aufbau von internen Trainer-Trainings.
Susanne Alwart, Dipl.-Ökonomin
alwart + team

3. Messetag: Donnerstag, 24. Februar 2011

Messeforum Halle 3

- 11.00 Uhr **Young Professionals – Talente im Dialog**
Nach der Pflicht die Kür: Die Jahrgangsbesten präsentieren sich der Branche
- 12.00 Uhr **Ausbildungstalk/Meet the Experts**
Status Quo Ausbildung im Call Center.
Mit Experten im Dialog

Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Sieger "Best of Show Award" der contact center trends 2010**
Die drei innovativsten Aussteller-Lösungen in den Kategorien
Technologie: HMI Human Machine Intelligence GmbH
Organisation: D+S Solutions GmbH
Personalmanagement: ON Service GmbH
- 11.00 Uhr **Contact Center as a Service: Wir kümmern uns um Ihre Technik – und Sie sich um Ihre Kunden!**
Lars Völkerling, Leiter Produktmarketing Managed Services
Telekom Deutschland GmbH
- 12.00 Uhr **Wissensdatenbanken als Basis eines integrierten Qualitätsmanagements im Contact Center**
Was ist die QS-Norm DIN EN 15838? Wie optimiert man KPIs, z.B. die Lösungsquote?
Harald Huber, Chief Technology Officer
USU AG