



## Executive Briefing: Self-Service im Kundenservice

Schloß Garath  
Garather Schloßallee 19  
40595 Düsseldorf

Donnerstag, 10. Mai 2012  
11:00 – 16:30 Uhr

### Navigationshilfe für Projektleiter von Self-Service Konzepten im Kundenservice

#### Erfolgreiche Technologie-Auswahl, Bewertung und Umsetzung von E-Service und Self-Service Strategien:

##### 1. Technologie Auswahl: Navigationshilfe für social media, E-Mail, Call Center, Self-Service und Mobile Service

- Welche Strategien Unternehmen bei der Integration der unterschiedlichen Medien und Kanäle verfolgen
- Best Practice Ansätze für Multikanal Kundenservice Strategien
- Welche Technologien eignen sich für wen
- Closed Loop im E-Service - Mehr Kundeninteraktion bei steigender Qualität und sinkenden Kosten?

##### 2. Ausschreibung, Machbarkeitsstudie, proof of concept: Fallstricke bei der Auswahl

- Bewertungskriterien: Welche sind wichtig; wie sind die Kriterien zu gewichten
- Best practice Vorgehensweise
- Business Case: Was rechnet sich? Wie rechnet es sich?

##### 3. Pilotierung und Umsetzung: Was in keinem Konzept und Lehrbuch steht

- Auswirkungen auf die eigene Organisation richtig einschätzen
- Prozesse, Know-how: Zwei Top Prioritäten im Projekt und wie man diese richtig adressiert
- Projektorganisation: Best Practice Ansätze
- Quick-win, Big Bang oder welche Umsetzungs-Konzepte wirklich greifen

##### 4. Live-Demo Sessions

Für weitere Fragen zum Event stehe wir Ihnen gerne zur Verfügung, Info-Telefon: 0211-9708 111.

Mit freundlichen Grüßen

Harald Henn & Holger Haseney

## Programm

Donnerstag, 10. Mai 2012

### Erfolgreiche Technologie-Auswahl, Bewertung und Umsetzung von E-Service und Self-Service Strategien

Hier muss noch eine Kurzbeschreibung oder sonst ein paar warme Sätze hin.

#### An wen richtet sich das Executive Briefing?

Die Veranstaltung ist branchenübergreifend und richtet sich vorwiegend an das Management aus den Bereichen:

- Marketing und Vertrieb
- Unternehmenskommunikation
- Customer Care- und E-Business-Management
- Call und Contact Center-Management
- CRM (Customer Relationship Management)

ist aber darüber hinaus auch für alle Interessierten geeignet, die sich professionell mit der Materie auseinandersetzen wollen.



#### Weitere Informationen ...

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?  
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

#### Holger Haseney

E-Mail: [hhaseney@TeDeG.com](mailto:hhaseney@TeDeG.com)

Telefon: 0211-9708 111

Fax: 0211-9708 202

#### 10:30 – 11:00

Empfang der Teilnehmer mit Kaffee und Tee

#### 11:00 – 11:15

Begrüßung durch den Geschäftsführer der Marketing Resultant GmbH  
Harald Henn

#### 11:15 – 12:30

- Technologie Auswahl: Navigationshilfe für social media, E-Mail, Call Center, Self-Service und Mobile Service

#### 12:30 – 13:45 Mittagspause mit Imbiss

- parallel – Showcase: Umsetzung integrierter E-Service

#### 13:45 – 14:45

- Ausschreibung, Machbarkeitsstudie, proof of concept: Fallstricke bei der Auswahl

#### 14:45 – 15:15 Kaffeepause

- parallel – Enterprise Search: Suchen, Finden & Entdecken auf der Unternehmenswebseite (Beispiele von T-Online und Deutsche Telekom)

#### 15:15 – 16:00

- Pilotierung und Umsetzung: Was in keinem Konzept und Lehrbuch steht

#### Ab 16:00 (Ende offen)

- Live-Demos