

# Themenplan

## Kundenservice 2.0

09.00 – 09.15 UHR BEGRÜSSUNG DER TEILNEHMERINNEN

09.15 – 10.45 UHR KUNDENSERVICE 2.0

- 360° View Customer: Expectation vs. Experience
- Gemeinsame Standort-Bestimmung – Kundenservice 2.0
- Bedeutung, Verbindung und Reichweite für B2B und B2C
- Anforderungen und Leistungen für einen zeitgemäßen Kundenservice

10.45 – 12.00 UHR KUNDENSERVICE IM OPERATIVEN EINSATZ

- Passende Services je Lebenszyklus und Touchpoint Customer Journey – wichtig für B2B- und B2C-Kunden
- Blick in die Zukunft und auf den Kunden 2.0 mit seinen Erwartungshaltungen

12.00 – 13.00 UHR MITTAGSPAUSE

13.00 – 14.30 UHR SOFTWARE-LÖSUNGEN FÜR DEN KUNDENSERVICE

- Customer-Relationship-Management
  - Potentiale und Ziele eines modernen CRMs
  - Funktionen und Content eines effektiven CRMs
  - CRM-Systeme der Branche mit Einblick und Funktionsumfang
- B2B-Selfserviceportale und B2B-Branchenportale
  - Potentiale und Einsatzgebiete
  - Leistungsumfang
  - Überblick zu Branchenportalen mit Einblick und Funktionsumfang

14.30 – 15.30 UHR BREAKOUT-SESSIONS

- Herausforderungen im modernen Kundenservice sind für mich und meine Organisation...?
- Digitalisierung im Kundenservice – Welche Softwaretools verwenden Sie heute und wie sind die Erfahrungen?

15.30 – 16.00 UHR GEMEINSAME ABSCHLIESSENDE DISKUSSIONSRUNDE

16.00 UHR GEPLANTES ENDE