

Themenplan

Kundenservice 2.0

- 09.00 – 09.15 UHR BEGRÜSSUNG DER TEILNEHMER
- 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