

CUSTOMER CONTACT CENTER 2006 **Der Ausblick ins kommende Jahr und Branchentreff** **im Literaturhaus Stuttgart am 1. Dezember 2005**

Innovationen und Praxisberichte **über Sprachportale und Voice Solutions**

Auch in diesem Jahr präsentieren wir unserem interessierten Fachpublikum von über 120 Entscheidern aus dem Call Center Umfeld neueste Lösungen, Trends und Einsatzpotentiale von Sprachportalen.

Anhand unserer Erkenntnisse aus über 100 Sprachportalprojekten sowie anhand mehrerer Praxisberichte über Projekte für 9Live, PostFinance, Financial Webworks und vielen weiteren Kunden zeigen wir gemeinsam mit unseren Partnern innovative Möglichkeiten, **Erlöse zu steigern, Kosten zu senken** und die Kundenzufriedenheit durch **Serviceverbesserung** zu steigern.

Ihr Nutzen: Best Practices und > 120 Fachbesucher

- » Einsatzszenarien für Sprachportale und Voice Solutions kennen lernen
- » Von Best Practices lernen mit Beispielen aus renommierten Unternehmen
- » Produktivitätspotenziale abschätzen und Prozesskosten senken
- » Kundenzufriedenheit steigern
- » Hochwertige Materialien [Einsatzbeispiele, Demos, Informationsmaterial]
- » Mit unseren Experten diskutieren, wertvolle Kontakte zu Fachbesuchern knüpfen.

Teilnehmerkreis

- » Geschäftsführer, Vorstände, CEOs, Leiter Marketing, Leiter Vertrieb
- » Manager Call Center/Contact Center, IT-Führungskräfte und IT-Manager
- » Mitarbeiter von IT-Organisationen, Leitende Mitarbeiter in Call Centern

Veranstaltungsdaten **EXCELSIS im Literaturhaus Stuttgart**

Termin Donnerstag, 1.12.2005

Zeit 15:00 – 19:30 Uhr [anschließend Stehempfang]

Adresse Literaturhaus [im Boschareal, gegenüber der Liederhalle] –
Parkhäuser vorhanden

Breitscheidstraße 4

70174 Stuttgart [Stadtmitte].

Top Sponsor:



Praxisberichte:



MUNDWIRK



Agenda 1.12.2005

- Ab 15.00 Uhr Anmeldung und Check-In
- 15.30 Uhr **Begrüßung und Einführung**
Christian Sauter, Vorstand EXCELSIS
Elmar Zahner, Nuance Deutschland
- 16.00 Uhr **Wettbewerbsvorteile sichern durch intelligente Multikanalkundenkommunikation**
Jörg Anhalt, Head of Business Development Novomind
- 16.30 Uhr **fondsweb® lernt sprechen: Sprache als Zugangskanal zu Finanzportalen**
Stefan Kainrath, Leiter Vertrieb Financial Webworks, München
- 17.00 Uhr Diskussionspause
- 17.30 Uhr **Sprachautomation bei PostFinance**
Heidi Fankhauser, Projektleiterin PostFinance, Bern
- 18.00 Uhr **TV/Entertainment – Kosteneinsparung durch Sprachautomation für 9Live**
Max Moldenhauer, Vorstand MUNDWERK AG, Berlin
- 18:30 Uhr **Multikanalmanagement mit Prozessportalen – Trends und Praxisbeispiele**
Sebastian Grimm, Autor von "Die Multichannel Company"
Head of Marketing/Communications abaXX Technology AG
- 19.00 Uhr **Die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus über 100 Sprachprojekten**
Chula de Silva, Director Sales EXCELSIS, Zürich
- Ab 19.30 Uhr Stehempfang und Diskussion mit Experten

Aussteller:



international institute of management
in technology, Fribourg [Switzerland]



Anmeldung >> 0711 6 20 30 111 [FAX]

Name

Adresse

Telefon

E-Mail

Unterschrift

Kontakt

Daniela Burger [Leiterin Marketing]
EXCELSIS Business Technology AG
Sophienstraße 41
70178 Stuttgart [Germany]
Telefon: +49 711 6 20 30 113
Fax: +49 711 6 20 30 111
daniela.burger@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com