



Kontakt: Alexander Friebel
Telefon: +49. 341.4 92 87 19
Telefax: +49. 341.4 92 87 01
E-Mail: a.friebel@itcampus.de
Internet: www.cc-science.eu

Kundendialog der Zukunft

Leipzig, 21.09.2009 | Seite 1/3

CC Science **Pressemitteilung**

„Kundendialog der Zukunft“ ist Chefsache!

Das war die CC Science 2009 – eine informative Wissensplattform und exklusiver Treffpunkt für Entscheider aus Wirtschaft und Wissenschaft

Am **15. und 16. September 2009** drehte sich auf dem neuen Campus der Universität Leipzig alles nur um eines: den Kunden. Mehr als 250 Entscheider aus Wirtschaft und Wissenschaft waren gekommen, um gemeinsam Antworten zu finden auf die Fragen, die Unternehmen im Kundenkontakt heute und in Zukunft unter den Nägeln brennen. Wie lassen sich immer höhere Erwartungen in Bezug auf Servicequalität und technologischen Fortschritt durch kluges unternehmerisches Handeln erfüllen? Welche Technologien und Strategien versprechen maximale Kundenzufriedenheit – und damit verbunden: maximalen unternehmerischen Erfolg?

Auf den Punkt gebracht lauten die wichtigsten Erkenntnisse der CC Science 2009 wie folgt:

1. **Moderne Technik wird zur Nagelprobe im Kundendialog!**

Wirtschaftlicher Erfolg wird künftig maßgeblich von der Fähigkeit des einzelnen Unternehmens abhängig sein, alle modernen Kommunikationskanäle im Kundenkontakt einzusetzen und ihr Zusammenspiel sinnvoll zu steuern. Nur wer die gesamte „Klaviatur“ beherrscht – von Online- und mobiler Kommunikation bis hin zu Social Media – wird langfristig überlebensfähig bleiben.

2. **Überbordendes Controlling und Technikeinsatz verprellen Kunden!**

Der sture Blick auf Zahlen und Selfservice-Techniken verbaut den Blick auf Kundenbedürfnisse und Potenziale. Regelmäßige Befragungen und ein umfassendes Qualitätsmanagement helfen, auch zukünftig unternehmerisch erfolgreich zu sein.



3. **Service Excellence zeichnet sich durch eine Entschleunigung des Kundendialogs aus!**

Die Bedürfnisse von Kunden wandeln sich dramatisch – ihr Anspruch ebenso. Das Gebot der Stunde lautet: Zurück zu den Wurzeln! Service-Excellence wird dann unverwechselbar, wenn die Mensch-zu-Mensch-Beziehung im Kundenkontakt als Managementaufgabe verstanden wird.

4. **Die neue Herausforderung im Kundendialog heißt: Leidenschaft & Begeisterung!**

Angesichts der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ist der sture Blick auf Zahlen und Prognosen trügerisch, ja mitunter gefährlich. In der Krise mehr denn je gefragt: kluges unternehmerisches Handeln. Wer die Bedürfnisse seiner Kunden und Partner nicht kennt, wird in Zukunft keinen Kunden mehr von sich und seinen Leistungen überzeugen können.

Die CC Science 2009 überzeugte durch fundierte Referentenbeiträge, durch teilweise überraschende Einblicke in den Service-Alltag und spannende Diskussionen. Die Forderung nach „Leidenschaft und Begeisterung im Kundenkontakt“ unterstützte beispielsweise Keynote-Speaker **Harald Kling, Geschäftsführer** der **gkk DialogGroup**, der den Kundenservice als Lebensaufgabe beschrieb. Besonderen Beifall fand auch **Dr. Gerhard Wohland** vom **Comperdi-Institut**, der unter anderem das Potenzial selbstlernender Software aufzeigte und darlegte, was Höchstleister im Vergleich zu Konkurrenten auszeichnet. Weitere bekannte Namen standen für das hochkarätige Programm, das Entscheider aus der ITK- und Contact Center-Branche Deutschlands, Österreichs und der Schweiz ebenso adressierte wie Führungskräfte aus mittelständischen Unternehmen. Zu den Mitwirkenden dieses Jahres gehörten u. a. der Kölner **Trend- und Zukunftsforscher Ulrich Eggert** und **Nael el Sayed, Geschäftsführer asdirekt**, sowie **Manfred Stockmann, Präsident** des **Call Center Forum Deutschland e. V.** und **Georg Mack, Präsident** des österreichischen Branchenverbands **call-center-forum.at**.

Nicht minder prominent besetzt war das Auditorium der zweitägigen Kongressmesse – u. a. Manager von **Medion**, der **Deutschen Post**, **T-Systems** und **Schwäbisch Hall** nutzten das Angebot zum Wissenserwerb und entspannten Networking. Zu den Teilnehmern gehörte auch **Elke Schaffer, Vice President Business Contact Center** bei **T-Mobile Österreich**. Die mit dem CAT-Award 2009 ausgezeichnete österreichische Call Center-Managerin des Jahres reiste extra von Wien an, um sich über den „Kundendialog der Zukunft“ zu informieren.

Im Rahmen einer kongressbegleitenden Fachmesse präsentierten zudem führende Technologieanbieter und Kommunikationsdienstleister ihre neuesten Lösungen und Angebote – so die **Symantec Deutschland GmbH**, die **4com GmbH & Co. KG**, die **HL komm Telekommunikations GmbH**, die **ASC telecom AG**, **IBM Deutschland**, **bkm fingerhut+seidel**, die **ITyX Solutions AG**, **Call-Center-Scout**, **Interactive Intelligence Inc.**, die **Grutzeck-Software GmbH** und die **buw Unternehmensgruppe**.

Stimmen zur CC Science 2009:

Schirmherr Manfred Stockmann, Präsident Call Center Forum Deutschland e. V.:

„Den Initiatoren und dem Organisationsteam ist es mit viel Engagement gelungen, ein erstklassiges Programm zusammenzustellen und mit dem neuen Campus Augustusplatz der Universität Leipzig zudem einen Veranstaltungsort zu wählen, der Tradition, Moderne und Zukunft ideal miteinander verbindet. Die Branche kann frische Impulse und ein neues Denken in wertige und werthaltige Kundenkommunikation gebrauchen.“

Referent Harald Kling, Geschäftsführer gkk Dialog Group: „Es war eine tolle Veranstaltung, mit spannenden und zum Teil kontrovers diskutierten Vorträgen. Gelungener Event!“

Teilnehmer Udo Schüring, Niederlassungsleiter des Personaldienstleisters AB Connect und Co-Moderator der XING-Gruppe Call Center Club: „Die CC Science war insgesamt eine rundum gelungene, informative Networking-Veranstaltung!“

Sponsor Andreas Klug, Vorstand der ITyX Solutions AG: „Kein Zweifel: Die CC Science 2009 war der Beweis dafür, dass dieses Format Zukunft ist und Zukunft hat. Eine vergleichbare Dichte von neuen Denk- und Lösungsansätzen für die rasante Dynamik des Contact Center Marktes gibt es nirgendwo.“

Teilnehmer André Kunde, General Manager Customer Touch Point bei der TNT Express GmbH: „Für mich war die CC Science 2009 eine sehr gute und gelungene Informationsveranstaltung, die kompakt Wichtiges, Interessantes und vor allem auch Neues präsentiert hat.“

Weitere Informationen unter www.cc-science.eu.