CC Science 2010

In Kooperation mit CALL CENTER FORUM DEUTSCHLAND

Tagesprogramm (5. Oktober 2010)

Themenfokus „Future & Science“

10:00	Check-In
10:30	Grußworte Uni Leipzig, CCF und Sponsoren
10:40	Begrüßung durch den Veranstalter, Einführung und Erläuterung zu Inhalten, Positionierung und Tagesabläufen

Keynotes

11:00	**„Nichts ist vergänglicher als die Zukunft : kritische Reflexion zur Trend- und Zukunftsforschung ?“** Prof. Dr. Holger Rust, LG Soziologie, Leibniz Universität Hannover
11:45	**„ Altes Denken und falsche Fragen - Dynamik-Effekte der vernetzten Gesellschaft “** Dr. Gerhard Wohland, Leiter des Instituts für dynamikrobuste Höchstleistung
12:30	**„Wenn Unternehmen umdenken müssen, um in Zukunft erfolgreich zu sein“** Dr. Benedikt Köhler, Director Digital Strategy & Research Ethority

13:00 Mittagspause

Roundtable

14:00	**Roundtable: „Kundendialog der Zukunft: Betrachtung und Analyse neuer Technologien und Medien“** Diskussion über Entwicklung und Relevanz im privaten und geschäftlichen Bereich Teilnehmer: Dr. Gerhard Wohland (Comperdi), Holger Rust (Universität Hannover), Dr. Benedikt Köhler (Ethority), Harald Kling (GKK)

Vortrag & Dialog

14:45	**Social Media im Unternehmen - erst die Pflicht, dann die Kür.“** David Nelles, Virtual Identity
15:20	**"Professionalisierung des Kundensupports durch Communities und Social Media“** Stefan Büschler , Construktiv

14:45	**„Human Resources: identitätsbasiertes Markenmanagement“,** Prof. Dr. Verena König, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
15:20	**„Visionen einer integrierten Kundenansprache“** Andreas Klug, ityx

15:50 Kaffeepause

Vortrag & Dialog

16:20	**„Beziehungsmanagement, das verkauft: König Kunde und sein Herrschaftsprinzip“** Harald Kling, gkk
16:50	**Internationaler Dialog: „Social Media in der internationalen Anwenderpraxis“** Olav V. Strawe-Higuchi (fortify), David Nelles (Virtual Identity)

20:00 Abendveranstaltung & Networking

CC Science 2010

In Kooperation mit CALL CENTER FORUM DEUTSCHLAND

Tagesprogramm (6. Oktober 2010)

Themenfokus „Business & Praxis“

09:50 Begrüßung durch CCS-Veranstalter, Einführung zum Tagesprogramm

Keynotes

10:00 **Keynote: „Authentizität im Kundendialog – die 1&1-Kampagne mit Marcell D Avis und wie neue Werte im Unternehmen gelebt werden“** Marcell D'Avis ,Leiter Kundenzufriedenheit 1 &1

10:45 **Keynote: „ Kundenmanagement und Nachhaltigkeit: Wie Web 2.0 den Kunden wirklich zum König macht“**
Dr. Christian Friege, Vorstandsvorsitzender Lichtblick AG

11:30 **Keynote: „Avatar - Aufbruch zum Kunden . Management statt Science Fiction: Durch virtuelle Kundenidentität Servicechancen erkennen und erfolgreich gestalten“**
Peter Riechel, Bereichsleiter Service und Kundenbindung, Techniker Krankenkasse

12:15 **Keynote: „Die sieben größten Irrtümer im Kundendialog – Warum mehr Kundendialog nicht mehr Unternehmenserfolg bringt“**
Peter Apel, CC&C Customer Care & Consulting GmbH

12:45 Mittagspause

Diskussion

13:45 **Podiumsdiskussion: „Ist Service Excellence das Erfolgsrezept für die Zukunft?"**
Teilnehmer: Dr. Christian Friege (Lichtblick), Marcell D´Avis (1&1), Peter Riechel (TK), Peter Apel (CC&C), u.a.

Vortrag & Dialog

14:30 **„Kundenorientierte Unternehmensführung der Zukunft – Im Dialog mit dem Kunden lernen und wachsen“**
Jan Van Riet, Benning und Company

15:00 **„ Warum entwickelt sich die Servicequalität in Deutschland nicht weiter?“** Enrico Heß, Makotel

14:30 **„Zum Lächeln verpflichtet“**
Helga Schuler, Top Perform

15:00 **„Recht im Telemarketing“**
Dr. Stefan Engels, Kanzlei Hogan Lovells

15:30 Kaffeepause

Vortrag & Dialog

16:00 **„Wie man aus Kunden Fans macht“**
Dr. Christoph Schumacher, Forum!Marketing

16:30 **Abschlußrunde: „Zentrale Thesen und Erkenntnisse der CCS 2010 - Zusammenfassung und Ergebnisse“**

17:15 Get together und Verabschiedung