



Kundendialog der Zukunft

Am 15. und 16. September 2009 auf dem Campus der Universität Leipzig

Kaum ein Bereich hat sich in den letzten Jahren so rasant entwickelt, wie der Dialog mit dem Kunden. Kaum ein anderer stand derart in der öffentlichen Kritik und kaum einer wird von vielen Unternehmen noch derart vernachlässigt. Neue Forschungen, ein beschleunigter technologischer Fortschritt und veränderte Kundenerwartungen einer Generation, die selbstverständlich mit neuen Kommunikationsmedien aufwächst, werden Unternehmen und Dienstleister quer durch alle Branchen in Zukunft vor ganz neue Herausforderungen stellen.

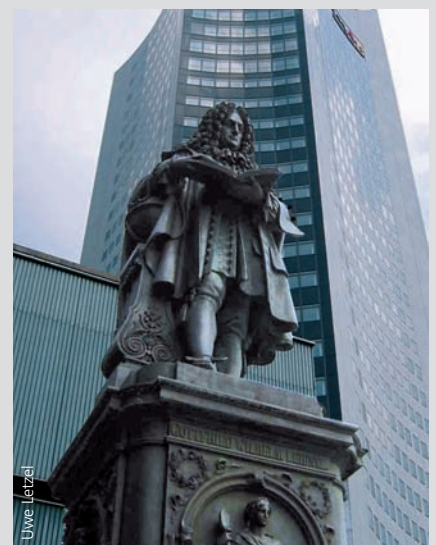
Neu denken. Überzeugend handeln.

Für Entscheider in Unternehmen ist jetzt der Zeitpunkt, sich diesen Herausforderun-

gen zu stellen und zu erkennen, dass der professionelle Kontakt zum Kunden längst zentrale Managementaufgabe und damit zur „Chefsache“ geworden ist.

- Wie verändern sich Kundendialog und Kundenservice in Zukunft? Was müssen Unternehmen und Dienstleister heute tun, um mit den Anforderungen einer multimedialen Kommunikationsgesellschaft in Zukunft Schritt halten zu können?
- Welchen Stellenwert muss der Kundendialog in der Prozesskette einnehmen und an welchen neuen Maßstäben oder Trends muss man sich orientieren?
- Welche neuen Kommunikationsformen und technologischen Entwicklungen

erwarten uns und was bedeuten sie für Unternehmen? Welche Produkte und Lösungen gibt es und wie setzt man diese gewinnbringend ein?



Das Denkmal des Leipziger Gelehrten Leibniz ziert die Universität.

- Wer hilft bei Orientierung, Beratung oder Umsetzung? Welche Antworten bieten Forschung und Industrie auf aktuelle Problemstellungen?

Antworten auf diese und viele andere Fragen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden bieten kompetente, renommierte Ansprechpartner und Referenten aus Forschung, Politik und Industrie auf der CC Science 2009.

Das Programm: zukunftsweisend und inspirierend

Die CC Science 2009 bietet mit den Programmmodulen **Science, Future, Business** und **Praxis** an zwei Kongresstagen einen Überblick über Entwicklungsstatus, Zukunftsszenarien, Zusammenhänge und Auswirkungen. Die Besucher erwartet ein zukunftsweisender, inspirierender Mix aus Themen, die hinsichtlich der Kundenkommunikation schon heute unter den Nägeln brennen oder morgen bzw. übermorgen zum Tragen kommen. Ziel ist ein Gesamtbild der Herausforderungen sowie der Chancen und Möglichkeiten für den Kundendialog der Zukunft zu zeichnen, wobei die ganzheitliche Betrachtung des Themas „Kommunikation & Kundendialog“ im Mittelpunkt steht. Abgerundet wird die Veranstaltung mit einer Abendveranstaltung, die ganz im Zeichen des Networking und des branchenübergreifenden Gedankenaustauschs mit den teilnehmenden Partner-Unternehmen steht.

Ausführliche Informationen zu den Inhalten der einzelnen Programm-Module, zu Referenten sowie zum Ablauf der Veranstaltung finden interessierte Teilnehmer auf der Internetseite der CC Science www.cc-science.eu

CC Science 2009: Direkt an der Uni Leipzig

Mit der Universität Leipzig gewinnt die CC Science 2009 einen wichtigen Schirmherren und Gastgeber. Die CC Science 2009 findet am 15. und 16. September 2009 direkt auf dem neu erbauten Campus der Leipziger Alma Mater statt – dem derzeit wahrscheinlich modernsten Campus in Europa! Die Location kann so dem besonderen Charakter der zweitägigen Veranstaltung – Brücken zwischen Wissenschaft, For-

schung und Praxis zu schlagen – noch besser gerecht werden.

Gleichzeitig erfreut sich die CC Science 2009 weiterer sehr berufener Unterstützung: Neben der Uni Leipzig konnten das ifu-Institut der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, der Bundesverband mittelständische Wirtschaft (BVMW) und die IHK zu Leipzig als Schirmherren gewonnen werden. Die wichtigsten Branchenverbände der deutschsprachigen Call und Contact Center-Wirtschaft, das Call Center Forum Deutschland sowie das österreichische call-center-forum.at und der Schweizer Verband Callnet.ch., sind ebenfalls mit an Bord.

Wer sollte die CC Science 2009 besuchen?

Mit seiner inhaltlichen Ausrichtung adressiert die CC Science Entscheider, die als Kundendialog-Profis neuen Input für die strategischen und technischen Weiterentwicklungen in ihren Unternehmen suchen. Die neue Anregungen „sehen“ und ihre Organisationsstrukturen weiter optimieren wollen. Die vor Investitionen stehen und den Austausch mit Profis sowie den Kontakt zu Knowhow-Trägern brauchen.

Im besonderen Fokus der CC Science 2009 steht darüber hinaus der mittelständischen Neu-Anwender. Entscheider, die sich intensiver mit dem Thema „Kundendialog“ oder BPO beschäftigen möchten, um zu verstehen, wie der Einsatz neuer Lösungen Unternehmen in Zukunft gewinnbringend unterstützen wird.

VIP-Rabatt bis 10. September für TeleTalk-Leser

TeleTalk-Leser, die sich bis zum 10. September 2009 bei TeleTalk zur CC Science anmelden profitieren von vergünstigten Kongresspreisen und zahlen statt des regulären Ticketpreises von 810.- Euro zzgl. MwSt nur 550.-Euro zzgl. MwSt. Der Preis beinhaltet die komplette Verpflegung an beiden Tagen



Die Universitätsstadt Leipzig bildet den Rahmen für die CC Science 2009.

sowie die Teilnahme an der Get-together Abendveranstaltung.

Teilnehmer können sich einfach und unkompliziert via Mail an kundenservice@teletalk.de zur Veranstaltung anmelden.

CC SCIENCE 2009

15./16. September 2009
Campus Universität Leipzig

Schirmherren: _____

UNIVERSITÄT LEIPZIG



Partner: _____



→ www.cc-science.eu