

**AKTUELL**

- 3 Editorial
- 5 Aktuelle News

**MANAGEMENT & INNOVATION**

- 8 Von der virtuellen in die echte Realität
- 14 Drei Trends, die das Service Management verändern

**CONTACT CENTER & DIALOGMARKETING**

- 16 Weiterbildung mit System
- 18 Mit Coaching Kompetenz aufbauen
- 22 Interview mit Wolfhart Krischke, Avaya: „Digitalisierung ist ein unumkehrbarer Prozess“
- 24 Hochleistungsteams entwickeln
- 26 Interview mit Regiocom-Geschäftsführer Joan Schlieker: David kauft Goliath

**BRANCHEN & PRAXIS**

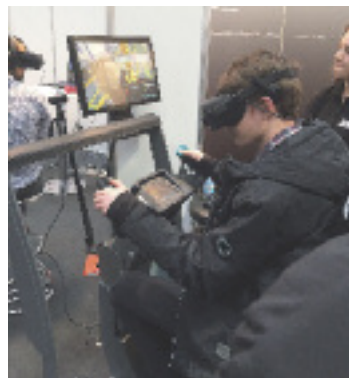
- 28 Service Check, Teil 1: Wie gut ist der Kundenservice von Automobilherstellern?
- 31 Aktuelles vom KVD e.V.

**MARKT & TECHNIK**

- 32 Studie: Warum Online-Kunden immer noch gerne telefonieren
- 33 Aktuelles vom CCV e.V.
- 34 Mehr Leistung fürs Geld

**SERVICE**

- 36 Business Guide: Der Service-Teil in *TeleTalk*
- 42 Impressum, Themenvorschau



**8 Von der virtuellen in die echte Realität**

Zur Cebit 2017 wurden Augmented- und Virtual Reality als Top-Themen aus-

gelobt – das war auch in den vergangenen Jahren ähnlich. *TeleTalk* prüfte nach, welche Neuerungen es gibt und welche Potenziale diese Technik für den Einsatz in Unternehmen bieten.



**18 Mit Coaching Kompetenz aufbauen**

Coaching gehört in Verkauf und Service zu den anspruchsvollen Führungsaufgaben, weil der Coach in der Lage sein sollte, in einem geplanten Prozess für jeden Mitarbeiter individuelle Maßnahmen durchzuführen. Auch im Sinne besserer Customer Experience.



**22 „Digitalisierung ist ein unumkehrbarer Prozess“**

US-Konzern Avaya sorgte vor kurzem mit der Beantragung des Chapter 11-Verfahrens für Aufsehen. *TeleTalk* fragte Wolf-

hart Krischke, Geschäftsleiter Avaya Deutschland, nach Konsequenzen für den deutschsprachigen Markt und nach seiner Zukunftsvision für den traditionellen Plattformanbieter.