

Fachtagung „Workforcemanagement 2.0“

Eine Veranstaltung der Unternehmensvereinigung CCBenchmarks

18. November 2010 - Hyatt Regency Köln

Moderation: Alexandra Joesoef

Agenda

- 10:00 - 10:05 Begrüßung durch die CCB-Vorstandsvorsitzende Anja Küpper
- 10:05 - 10:40 Workforcemanagement im Contact Center – der unterschätzte Erfolgsfaktor
» *Markus Siefert, T-Com Kundenservice, Leiter Performance Steuerung*
- 10:40 - 11:15 „Gut vernetzt im Servicecenter – vom Wert der Systemorchestrierung für Ihre Kunden, Ihre Mitarbeiter und Ihren Business Case“
» *Axel Gibmeier, DTMS*
- 11:15 - 11:45 Kaffeepause
- 11:45 - 12:30 Pauseneinbuchungs-Systeme im Contact Center – der Königsweg für Unternehmen und Mitarbeiter!
» *Burkard Knak, comdirect bank, Leiter Planung & Controlling Service*
» *SHP-Frankfurt*
- 12:30 - 13:30 Mittagspause
- 13:30 - 15:30 Workshop 1: „Notfallmaßnahmen bei vorhersehbarer und nicht vorhersehbarer Unterbesetzung“
» *Moderation: Alexandra Joesoef, Leiterin Telefonie-Management DAK*
- 13:30 - 15:30 Workshop 2: „Möglichkeiten und Grenzen bei der Konfiguration von WFM-Tools - Beispiele aus der betrieblichen Praxis und Lösungsansätze“
» *Moderation: Dieter Gontermann, Geschäftsführer SHP-Frankfurt*
- 15:30 - 15:45 Kaffeepause
- 15:45 - 16:15 Ergebnisse der Workshops / Ausblick