

## „Kundendialog 2010“

### Chancen und Risiken in einem anspruchsvollen Umfeld

Ein Kongress der internationalen Unternehmensvereinigung CCBenchmarks

29. Oktober 2009 - Haytt Regency Köln

Moderation: Joachim Bochberg

#### Agenda

- 10:00 – 10:10 **Begrüßung durch den CCB-Vorstand**
- 10:10 – 10:30 **CCBenchmarks – Innovationen für eine wichtige Zukunftsbranche**  
- Dirk Zils, Vorstand CCBenchmarks e.V.
- 10:30 – 11:00 **Service Center Technologien im Wandel - die nächste Generation der Kundenkommunikation**  
Daniel Schmidt., Swiss Post Solutions
- 11:00 – 11:30 **Kaffeepause**
- 11:30 – 12:30 **Telefonmarketing - Gesetzliche Verschärfungen in 2009 -**  
- Jens Eckhardt, JUCONOMY Rechtsanwälte
- 12:30 – 13:00 **Outbound 2010 - vom Kampagnenerfolg zur Kundenzufriedenheit**  
- Anja Küpper, theBeecompany
- 13:00 – 14:00 **Mittagspause**
- 14:00 – 14:30 **Konsequentes Kundenzufriedenheits-Management – ein entscheidender Wettbewerbsvorteil !**  
— - Peter Schäfer, CosmosDirekt
- 14:30 – 15:00 **Vorstellung: „Die BME - Trendstudie zum Einkauf von Call Center – Dienstleistungen“**  
- Ulrich Brützel, CCBenchmarks
- 15:00 – 15:30 **Fraunhofer IAIS: „Perspektiven und Trends für Sprachtechnologien im Call Center Umfeld“**  
Dr. Rolf Bardeli, Fraunhofer IAIS
- 15:30 – 16:00 **Plenumsdiskussion – „Customer Care – Retter in der Krise oder willkommenes Einsparpotential?“**  
Moderation: Joachim Bochberg

Im Anschluss: Sektausklang auf der Empore des Hyatt Regency