

# Messeprogramm



# CALLCENTER WORLD® 2012

28. Februar bis 1. März 2012, Estrel Convention Center Berlin



- ✓ **Neues Hallenkonzept:**  
Highlights in jeder Halle
- ✓ **Interaktive Formate:**  
LiveCallCenter, *TeleTalk*-  
Demoforum, Outsourcing  
Plaza, Guided Tours
- ✓ **Entspannte Kommunikation:**  
Networking in den neuen  
meet & seat-Areas der Messe
- ✓ **Wahre Größe:**  
250 internationale Aussteller  
sowie über 7.600 Besucher  
aus der ganzen Welt

Ermäßigter Eintritt  
bei Anmeldung bis  
zum 16. Februar 2012!

Veranstalter:

  
**MANAGEMENTCIRCLE®**  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Premium-Sponsor:



Haupt-Sponsoren:

**ATTENSITY**

**AVAYA**  
The Power of We™

Sponsoren:



Part of your business



**Teleperformance**

CAI-Sponsoren:



COMPETENCE CALL CENTER



[www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)

# Herzlich Willkommen zur 14. CallCenterWorld® in Berlin!

So innovativ wie die Branche selbst präsentiert sich die CallCenterWorld® 2012 mit einem komplett überarbeiteten Hallenkonzept. Neben der neuen Optik wird es auch attraktive Highlights geben, die Sie noch nie zuvor auf der Messe erlebt haben.

Hier kommen die Entscheider zusammen und tauschen sich über die neuesten Trends und Zukunftsthemen im Bereich Contact Center, Customer Care, Kundenservice und -kommunikation aus. Ein volles Programm mit interaktiven Formaten an allen drei Messetagen lässt keine Langeweile aufkommen. Darüber hinaus präsentieren rund 250 Aussteller die innovativsten Produkte und Leistungen für den Markt.

Auf der CallCenterWorld® 2012 erfahren Sie alle Neuigkeiten aus erster Hand, gewinnen einen Überblick über den aktuellen Markt und treffen auf Kollegen, Partner und Kunden. Nutzen Sie diese einmalige Möglichkeit für Ihren persönlichen Wissensvorsprung.

Das erwartet Sie:

Keynotes

LiveCallCenter

Guided Tours 250 Aussteller

Outsourcing Plaza

Messeforen

CCW-App

TeleTalk-Demoforum

Young Professionals

Newcomer Boulevard

meet & seat-Areas

Profitieren auch Sie von den vielfältigen Formaten auf dem Event-Highlight der Branche in Berlin und nutzen Sie das umfangreiche Angebot der Messe. Wer Kundenservice lebt, darf hier nicht fehlen!

Eine ständig aktualisierte Ausstellerliste und das komplette Messeprogramm finden Sie im Internet: [www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)

**Sichern Sie sich noch heute Ihr Messe-Ticket. Sie sparen bis zu € 15,-!**

## Montag, 27. Februar 2012

- **Innovations-Tag:** Das choreographierte Kundenerlebnis – Sinfonie von Mensch und Technik!

## Dienstag, 28. Februar 2012

### 1. Messetag

- Offizielle Eröffnung der CallCenterWorld®
- **1. Kongress-Tag:** Kundenbeziehung & Mitarbeiterführung
- LiveCallCenter, *TeleTalk*-Demoforum, Outsourcing Plaza und Guided Tours
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- CA+Award Gala-Abend

## Mittwoch, 29. Februar 2012

### 2. Messetag

- **2. Kongress-Tag:** Zukunftsstrategie, Qualitätsmanagement und neue Kommunikationswege
- LiveCallCenter, *TeleTalk*-Demoforum, Outsourcing Plaza und Guided Tours
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- Die CallCenterWorld®-Party

## Donnerstag, 1. März 2012

### 3. Messetag

- **Inspirations-Tag** mit 6 individuellen Workshops
- LiveCallCenter, *TeleTalk*-Demoforum, Outsourcing Plaza und Guided Tours
- Firmenpräsentationen in den Messeforen der Hallen 3 und 4
- Young Professionals – Talente im Dialog
- Keynotes in der Messe

Für die Kongress- und Workshopteilnahme ist eine gesonderte Anmeldung notwendig. Detaillierte Informationen hierzu erhalten Sie unter **Tel.: +49 (0) 61 96/47 22-805**.

### Veranstaltungsort:

Estrel Convention Center  
Sonnentallee 225  
12057 Berlin

Tel.: +49 (0) 30/6831-0  
[www.estrel.com](http://www.estrel.com)

### Öffnungszeiten der Messe:

Dienstag,	28. Februar 2012	9.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch,	29. Februar 2012	9.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag,	1. März 2012	9.00 – 17.00 Uhr

Die Deutsche Bahn fährt Sie flexibel für € 109,- nach Berlin und zurück! Details dazu unter [www.callcenterworld.de/bahn](http://www.callcenterworld.de/bahn)

## TeleTalk-Demoforum



### Der schnellste Vergleich

Europas größter Anbietervergleich unter der Moderation der *TeleTalk*-Redaktion mit neuer Location in Halle 2.1 zu folgenden Themen:

#### Automatisierung I

#### E-Mail-Management-Systeme

#### Unified Communications

#### Qualitäts- und Workforcemanagement

#### Effizientes Customer Management

#### Self Service und Sprachtechnologie

#### Social Media

#### Automatisierung II

Das *TeleTalk*-Demoforum findet an allen drei Messetagen jeweils von 10.00 – 16.45 Uhr statt. Die genauen Zeiten sowie eine ständig aktualisierte Übersicht finden Sie unter: [www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)

## LiveCallCenter



### Von Profis für Profis

Auch im 6. Jahr wird das einzigartige Live-Projekt wieder die Massen anziehen. An neuer Position in Halle 5 verspricht das Live-Event nicht nur eine faszinierende Atmosphäre, sondern öffnet seine Türen erstmals für Kongress- und Messebesucher an allen drei Messetagen.

Aushängeschild ist einmal mehr der LivePartner: 2012 „startet“ Deutschlands modernster Flughafen – der **Flughafen Berlin Brandenburg (BER)** – im LiveCallCenter und zeigt noch vor seinem offiziellen Start im Juni, wie Fluggäste und Besucher einen qualitätsvollen Kundenservice erleben.

## Newcomer Boulevard

### Das Novum im Messekonzept 2012

Im Zentrum der Halle 3 versammeln sich auf dem Newcomer Boulevard Unternehmen, die bisher noch nicht auf der CallCenterWorld® zu finden waren. Ob Start-up-Unternehmen oder Erstaussteller, sie alle präsentieren sich auf der neuen Fläche.

Seat-Areas im Zentrum des Boulevards laden dazu ein, die Gespräche mit den Ausstellern zu vertiefen und zu networken.

## Outsourcing Plaza

### Dienstleister wertschöpfend einsetzen

Die Outsourcing Plaza geht in die zweite Runde und erhält den vielleicht prominentesten Platz unter den Aktionsflächen: inmitten der Halle 4, unmittelbar am Hauptgang und umrandet von den neuen meat & seat-Areas.

Hier informieren Sie Kenner der Branche über die Leistungsportfolios und Möglichkeiten bei der Zusammenarbeit mit Dienstleistern u.a. aus folgenden Branchen:

- Energie • Healthcare • Finance • Telekommunikation • Tourismus

## Guided Tours

### Wissen wo's langgeht

Für Einsteiger, aber auch fortgeschrittene CallCenterWorld®-Besucher, bieten die Guided Tours eine Orientierungshilfe und verschaffen einen neutralen Einblick in die Vielfalt der ausstellenden Anbieter und Dienstleister. Ausgesuchte Experten, die allesamt Kenner des Marktes sind, führen Sie kostenfrei über die Messe und geben Ihnen wertvolle Insidertipps zu folgenden Themen:

- Qualitätsmanagement
- Social Media
- Unified Communications
- English Tour für internationale Gäste
- Nachwuchstour für Auszubildende (nur am 3. Messtag!)

## Young Professionals

### Talente im Dialog

Der bundesweite Wettbewerb für Auszubildende der Berufe „Kaufmann/-frau für Dialogmarketing“ und „Servicfachkraft für Dialogmarketing“ geht am 3. Messtag auf der CallCenterWorld® in die vierte Runde.

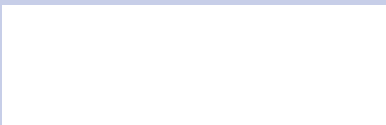
Die Jugendlichen erleben einen interessanten Wettstreit – attraktive Preise winken. Als erster Preis wird jeweils ein einjähriges Stipendium ausgelobt, die weiteren Plätze werden mit hochwertigen Sachpreisen honoriert.

Infos zur Bewerbung unter: [www.young-professionals.biz](http://www.young-professionals.biz)



# Ihre Anmeldung zur Messe

## Diese Einladung überreicht Ihnen:



### So melden Sie sich an:

Melden Sie sich bis zum **16. Februar 2012** mit diesem Formular zur Messe an. Sie erhalten vor der Veranstaltung eine Bestätigung für den ermäßigten Eintritt in Höhe von € 30,- (Tageskasse € 45,-) für die Dauerkarte oder € 15,- (Tageskasse € 25,-) für die Tageskarte. **Der Betrag wird bar vor Ort erhoben.**

Nutzen Sie auch das Internet [www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de) oder unsere Hotline +49 (0) 61 96 / 47 22 - 805 bis zum **16. Februar 2012** zur ermäßigten Anmeldung.

### Ja, ich melde mich als Besucher zur Messe der CallCenterWorld® 2012 an.

- |                          |   |         |
|--------------------------|---|---------|
| <input type="checkbox"/> | <b>Dauerkarte:</b> Gültig für alle 3 Messtage<br>28. Februar – 1. März 2012 | 02-7651 |
| <input type="checkbox"/> | <b>Tageskarte:</b> Gültig für den 1. Messtag<br>am 28. Februar 2012         | 02-7653 |
| <input type="checkbox"/> | <b>Tageskarte:</b> Gültig für den 2. Messtag<br>am 29. Februar 2012         | 02-7654 |
| <input type="checkbox"/> | <b>Tageskarte:</b> Gültig für den 3. Messtag<br>am 1. März 2012             | 03-7655 |

Name/Vorname

Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail

Datum

Unterschrift

#### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

- Bitte senden Sie mir das **Kongressprogramm**
- Bitte senden Sie mir Informationen zu den **Ausstellungsmöglichkeiten**
- Bitte senden Sie mir Informationen zum **CAT-Award**

Anmeldung per Fax: + 49 (0) 61 96 / 47 22 - 444

## Webinare



### Wissensvorsprung vor der Messe

Lassen Sie sich bereits im Vorfeld vom Know-how und der Power ausgewählter Aussteller der CallCenterWorld® begeistern. Unsere Webinare bieten Ihnen Ihren persönlichen Wissenstransfer – interaktiv per Internet.

Der Startschuss für Ihren Informationsvorsprung erfolgt mit folgenden Webinaren:

- 13. Dezember 2011: **Speech Analytics – Durch Ursachenforschung im Contact Center profitiert das ganze Unternehmen**  
**davero dialog GmbH**
- 31. Januar 2012: **Contact Center 4.0: Perfektes Zusammenspiel aller Kanäle**  
**Aspect Software GmbH**
- 2. Februar 2012: **Globale Service Center für multinationale Unternehmen**  
**Orange Business Germany GmbH**
- 7. Februar 2012: **Der erfolgreiche Einsatz von Wissens- und Lösungsdatenbanken im Call und Service-Center**  
**USU AG**
- 9. Februar 2012: **Kinderleicht schwierige Prozesse steuern: Mit der dtmsCallCenterSuite**  
**dtms Deutsche Telefon- und Marketing Services GmbH**
- 14. Februar 2012: **Social Media: Wie Sie Ihren Customer Care auf die digitale Welt vorbereiten**  
**buw Holding GmbH**

## Messeforen auf der CallCenterWorld® 2012

### 1. Messetag: Dienstag, 28. Februar 2012

#### Messeforum Halle 3

- 13.00 Uhr **Der einfache Einsatz von Wissensdatenbanken – grenzenlose Möglichkeiten für Ihre Wertschöpfung – von erfolgreichen Unternehmen lernen – Prozesse und Wissen weiterentwickeln**  
Harald Huber, Chief Technology Officer  
**USU AG**

- 14.00 Uhr **Sie wollen Ihre weltweiten Service Center virtualisieren, um sich komplexen Kundenanforderungen zu stellen? Orange Business Services unterstützt Sie dabei**  
Rainer Karbach, Head of Customer Contact Solutions Europe  
[Orange Business Germany GmbH](#)

## Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Contact Center Infrastruktur als 'Private Cloud' – Eine innovative Lösung bringt steigende Kundenansprüche mit den Unternehmensanforderungen in Einklang**  
Hartmut Höche, Business Development Manager  
[IBM Deutschland GmbH](#)
- 11.00 Uhr **Avaya Aura Contact Center – im Dialog nicht nur überzeugen, sondern begeistern**  
**Wie Sie mit Avaya Aura Contact Center Ihre Kunden zu Fans machen**  
Jens Fehrenbacher, Business Development Manager  
[Avaya GmbH & Co. KG](#)
- 12.00 Uhr **Design zeigt Wirkung – 15 Jahre Erfolgsfaktor Arbeitsplatz- und Raumgestaltung**  
Sandra & Michael Stüve, Geschäftsleitung  
[HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH](#)
- 13.00 Uhr **Effiziente In- und Outbound-Telefonie mit der 4Com ACD und dem 4Com Predictive-Dialer**  
Falko Burmeister, Account Manager  
[4Com GmbH & Co. KG](#)
- 14.00 Uhr **Service-Chance Warteschleife – mit cleveren Konzepten überzeugen**  
Tobias Fleischer, Leiter Call Center Access  
Marco Hermann, Leiter Produktmanagement Managed Services  
[Telekom Deutschland GmbH](#)
- 15.00 Uhr **Prozessoptimierung durch Cloud-Computing – virtuelle In- & Outbound-Lösungen für Service-Center**  
Verena Ehbrecht, Account Manager  
[4Com GmbH & Co. KG](#)
- 16.00 Uhr **Kundenservice reloaded – empathisch, begeisternd und empfehlenswert**  
Gerald Schreiber, Geschäftsführender Gesellschafter  
[davero dialog GmbH / defacto call center GmbH](#)
- 17.00 Uhr **Cloud Computing im Contact Center**  
**Der Agenten-Arbeitsplatz aus dem Netz**  
Oliver Jung, Head of Department Enterprise Marketing Industry & New Business (EMI)  
[Vodafone D2 GmbH](#)

## 2. Messetag: Mittwoch, 29. Februar 2012

### Messeforum Halle 3

- 10.00 Uhr **Leveraging contact center practices across your enterprise – a case study**  
Anthony X. Uliano, Founder/CTO  
**AMC Technology L.L.C.**
- 11.00 Uhr **People first – Neue Wege im Kundenmanagement für eine nachhaltige Kundenwertmaximierung**  
Guido Gutowski-Schrader, Head of Business Development and Marketing  
**Teleperformance Deutschland**
- 12.00 Uhr **Vertrieb 2.0 – Kundengewinnung in Zeiten von Social Media und Webinaren**  
Tjalf Nienaber, Bereichsleiter  
**WEBACAD**
- 13.00 Uhr **Wissensdatenbanken einfach & schnell implementieren**  
– Aufbau einer Wissensdatenbank  
– Funktionen USU KnowledgeCenter  
– Dos und Don'ts der Einführung  
Harald Huber, Chief Technology Officer  
**USU AG**
- 15.00 Uhr **Contact Center ohne Grenzen – AgentOne**  
– Universelle und unabhängige Routinginstanz für alle Kanäle – auch für Social Media und Dokumente  
– übergreifende Kennzahlen für Realtime und Reporting  
– Integration Unified Communications  
Udo Schönemann, Leiter Presales & Consulting  
**Sikom Software AG**

### Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Die Zitrone ist ausgepresst – Kundenservice, was jetzt?**  
Alexander Graf, Head of Digital Business Consulting  
**Tieto Deutschland GmbH**
- 11.00 Uhr **Alles bleibt anders – Kundenservice auf dem Weg in die Zukunft**  
Julius Appel, Director Sales  
**SNT Deutschland AG**
- 12.00 Uhr **Der dritte Weg: Inhouse Outsourcing als Erfolgsmodell?**  
Andreas Buchelt, Geschäftsführer  
**Adecco Business Solutions GmbH**

- 13.00 Uhr **Eine einheitliche Oberfläche für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt? ERGO Direkt Versicherungen berichten über die Einführung, Schnittstellen und Prozesse.**  
Peter Goller, Leiter Anwendungsentwicklung Bestands- & Vertriebssysteme  
**ERGO Direkt Versicherungen**
- 14.00 Uhr **Sieger "best of show Award" der contact center trends 2011:** Die drei innovativsten Aussteller-Lösungen in den Kategorien:  
**Technologie:** HMI – Human Machine Intelligence GmbH  
**Organisation/Prozesse:** internet4YOU GmbH & Co. KG  
**Personalmanagement:** Intercept Solutions GmbH
- 15.00 Uhr **Wie Cloud-Computing das Workforce Management im Call Center revolutioniert**  
Andreas Bopp, Vice President Sales Central and Eastern Europe  
**InVision Software AG**
- 16.00 Uhr **Social Media und User-Generated-Content im Servicemix – Eine 360°-Perspektive**  
Dr. Andre Reifenrath, General Manager D+S ccm  
**D+S communication center management GmbH**
- 17.00 Uhr **(R)evolution des Kundenkontakts**  
Uwe Witt, VP Sales Mainland Europe  
**Aspect Software GmbH**

## 3. Messetag: Donnerstag, 1. März 2012

### Messeforum Halle 4

- 10.00 Uhr **Guter Dialog ist nicht genug! Die komplette Kundendienstleistung bei Baur Fulfillment Solutions**  
Klaus-Reiner Münch, Manager Business Development  
**BFS BAUR Fulfillment Solutions GmbH**
- 11.00 Uhr **Service-Chance Warteschleife – mit cleveren Konzepten überzeugen**  
Tobias Fleischer, Leiter Call Center Access  
Marco Hermann, Leiter Produktmanagement Managed Services  
**Telekom Deutschland GmbH**
- 16.00 Uhr **Siegerehrung Young Professionals**

Alle Vorträge finden im Messebereich statt und sind für Besucher kostenfrei!  
(Stand: 30.09.2011)