

auch ein Mittel zur  
Kundenbindung...



Persönliche  
**Einladung**

wir möchten Ihnen  
bessere zeigen.

It's your goal.

It's our philosophy.

**Improve everything.**



WITNESS SYSTEMS



## Die besten Mittel zur Kundenbindung

Witness Systems und seine deutschen Vertriebs- und Servicepartner laden Sie zu einem Seminar ein, das speziell zum Thema „Kundenbindung im Contact Center“ aufgelegt wurde. Wir möchten Ihnen zeigen, wie Sie mit einer zeitgemäßen **Workforce Optimisation Strategie** sofort Ergebnisse für Ihr Unternehmen erzielen. In dem Seminar erfahren Sie, welche Rolle Ihre Agenten innerhalb dieser Strategie spielen und wie Sie mit Hilfe von **Best Practices** die durchschnittliche **Kundenzufriedenheit drastisch steigern** können.

Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel

Unterstützen Sie Ihre Agenten mit optimierten Abläufen im Contact Center und statten Sie sie mit dem nötigen Fachwissen aus, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern und damit die Kundenbindung zu erhöhen.

**Nutzen Sie Ihre Ressourcen:** Egal, wie groß Ihr Unternehmen ist – mit der richtigen Workforce-Optimisation-Strategie legen Sie brach liegendes Potenzial Ihres Call Centers frei!

Strategien, die Sie in dem Seminar lernen

### Die Inhalte

**Teilnahme kostenlos**

- bewährte Agenten an das Contact Center binden
- Agenten trainieren, Best Practices austauschen und Verbesserungspotenzial erkennen
- den Agenten regelmäßig ermöglichen, individuell gesteckte Ziele zu verfolgen und zu erreichen
- wechselnde Gesprächsaufkommen im voraus erkennen und planen
- First-Call-Resolution-Rate erhöhen und unnötige Anrufe vermeiden
- Die gesamten Abläufe im Contact Center optimieren

## An wen richtet sich das Seminar?

Die Inhalte des Seminars sind zugeschnitten für:

- Leitung Kundenservice-Management
- Leitung Call Center
- Leitung Qualitätsmanagement
- Leiter Marketing/Business Development
- Geschäftsführer
- IT/Telekom-Management
- Personalmanagement

## Die Referenten

**Rich Ray**  
*Senior Business Consultant,*  
*Witness Systems*



Während seiner insgesamt 13-jährigen Tätigkeit in der Service Center-Branche in den USA und Großbritannien war er verantwortlich für die strategische Ausrichtung großer Contact Center. Dazu gehörten auch Bereiche wie Human Resources, Mitarbeiterentwicklung und -ausbildung, Systementwicklung und Implementierung. Er kann auf langjährige Erfahrung als Unternehmensberater zurückgreifen.

**Bill Durr**  
*Principal Solutions Consultant,*  
*Witness Systems*



Bill Durr ist ein „alter Hase“ der Contact Center-Branche und Autor zweier Bücher über Contact Center-Technologie und -Management: „Building a world-class Inbound Call Center“ und „Navigating the Customer Contact Center in the 21st Century.“

## Agenda (Termine siehe Rückseite)

- 12.30 Empfang und Mittagessen
- 13.00 Begrüßung  
Welchen Herausforderungen müssen sich Call Center-Manager heute stellen und was sind die wichtigsten Trends der Call Center-Branche
- 13.45 Was ist Workforce Optimisation?  
Bill Durr, Autor und Branchenexperte spricht über die Bedeutung von Workforce Management als Teil einer Workforce Optimisation-Strategie
- 14.30 Aus der Praxis:  
Workforce Management-Lösung bei Hansenet
- 15.00 Mitarbeiterbindung  
Rich Ray, Senior Business Consultant bei Witness Systems, erklärt, wie Sie Agenten an Ihr Call Center binden und dadurch Ihre Kunden an Ihr Unternehmen
- 15.45 Kaffeepause
- 16.15 Offene Fragen an unsere Experten
- 17.00 Open-end/Vorfürungen



WITNESS SYSTEMS

# Profi-Seminar „Kundenbindung im Contact Center“

Kundenbindung und Kundenloyalität sind im heutigen, harten Wettbewerb die entscheidenden Faktoren für den Erfolg Ihres Unternehmens. Die Optimierung von Mitarbeiterleistungen in allen Unternehmensbereichen ist der Schlüssel dazu. Nur so erhöhen Sie die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden, steigern Ihren Umsatz, senken operative Kosten und sichern sich langfristigen Erfolg.

**Teilnahme kostenlos**

Achtung: begrenzte Teilnehmerzahl –  
am besten gleich heute anmelden!

TERMINE

27. September 2005

Düsseldorf

Renaissance Hotel

28. September 2005

Berlin

Ritz-Carlton Hotel

Zur Anmeldung einfach das beiliegende Antwortblatt an die 06471-912435 faxen oder im Internet registrieren unter [www.witness.com/key](http://www.witness.com/key)

Hosted by:



Witness Systems ist der weltweit führende Anbieter von Workforce Optimisation Software und Dienstleistungen. Wir haben uns darauf spezialisiert, Mitarbeiter, Abläufe und Technologien im ganzen Unternehmen gezielt aufeinander abzustimmen, um die Effizienz des Call Centers zu maximieren.

Unsere Kunden wie z.B. Daimler Chrysler, DWS Investments, Accor, Citibank, E-Plus, AOL, Fidelity Investment Services, BMW, AT&T, Hansenet, Talkline, Thomas Cook, eBay und Clientlogic nutzen Witness Systems-Lösungen als integralen Bestandteil Ihrer Unternehmensstrategie und für eine langfristige, erfolgreiche Kundenbindung.

[www.witness-systems.de](http://www.witness-systems.de)  
[contact\\_germany@witness.com](mailto:contact_germany@witness.com)