

**INFORMATIONEN  
ZUM THEMA****Zielgruppe:**

Manager und Führungskräfte von Contact Centern sowie Vertriebs- und Marketingverantwortliche von Unternehmen mit einer hohen Kundenfrequenz, die an neuen Strategien für die Optimierung von Call Center sowie moderne Kundenbindungsmaßnahmen interessiert sind.

**Reportage-Teilnehmer:**

Customer Care und CRM-Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft sowie Anbieter von Softwarelösungen, erfahrene Call Center-Betreiber und Strategieberater.

**Lesernutzen:**

visAVIS ECONOMY bietet umfassende Hintergrundinformationen zu aktuellen Trends, technologischen Entwicklungen und Strategien für ein nachhaltiges Kundenmanagement sowie Neuigkeiten aus der CRM-Branche. Dem Leser wird dadurch fundiertes Wissen für strategische Unternehmensentscheidungen vermittelt.

**Kommunikationsziele:**

visAVIS ECONOMY zeigt Lösungen für die effizientere Gestaltung von Kundenkontakten, sowie Optimierungsansätze und Strategien für ein multichannelfähiges Kundenmanagement. Unternehmen werden sensibilisiert für die Trends und Entwicklungen, die der Umgang mit ihren Kunden von morgen mit sich bringt.

Ihre Ansprechpartnerin:  
Martina Bartlett-Mattis  
Telefon: 02227 / 92 12 - 27  
Telefax: 02227 / 92 12 - 10  
E-Mail: m.bartlett-mattis@visavis.de

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH  
Marie-Curie-Str. 11 - 13  
D-53332 Bornheim

**KUNDENMANAGEMENT****KUNDENDIALOG 2015**

**Optimaler Service zur rechten Zeit generiert Kundenzufriedenheit.**

**Projektleitung:** Martina Bartlett-Mattis  
**Autor:** Brigitte Kasper

Gut gestaltete Kundenkontakte sind ein Garant für Erfolg und helfen Unternehmen sich von Mitbewerbern abzuheben. Professioneller Service geht über kurze Reaktionszeiten und stete Erreichbarkeit hinaus. Der Kunde ist heute aufgeklärter, selbstbewusster, erwartet ein individuelles Entgegenkommen und will kommunizieren. Ohne eine durchdachte Kommunikationsstrategie, einer professionellen Umsetzung durch gut ausgebildete Agenten und einer hochentwickelten IT-Infrastruktur lassen sich diese Anforderungen nicht bewerkstelligen.

Professionelle Customer Care-Einheiten und -Dienstleister haben den Kunden im Fokus. Sie gestalten anspruchsvolle Kundendialoge und bieten einen exzellenten Service über alle Kontaktkanäle hinweg. Kunden begegnen sie mit Verantwortung, Qualität und Wissen. Flexibel und innovativ präsentiert sich die gesamte Branche als ein dynamischer Wirtschaftszweig, der wächst und Zeichen setzt.

visAVIS ECONOMY verdeutlicht in der Reportage die strategische Rolle von Contact Centern als Wertschöpfer für Unternehmen. Es wird aufgezeigt, wie Unternehmen durch den Einsatz von Technik und Software erfolgreiche Kundenkontakte realisieren können. Customer Care-Dienstleister stellen Ihr Können im Kundenservice unter Beweis und belegen die Professionalisierung ihrer Branche.

visAVIS ECONOMY ist ein Forum für Unternehmer und Entscheider. Das Magazin informiert kontinuierlich über neue Finanzierungsformen und stellt Wachstumsbranchen ausführlich vor. Es begleitet das Handelblatt regelmäßig als Fremdbeilage in der Aboauflage mit rund 103.000 Exemplaren. Eine anspruchsvolle Berichterstattung aus den Bereichen Wirtschaft und Finanzen ermöglicht mit dem Trägermedium HANDELSBLATT eine zielgruppen- und themengerechte Ansprache von wichtigen Kunden und Investoren.

**INFORMATIONEN  
ZUM THEMA**

Die Printausgabe geht Hand in Hand mit dem Internet-Portal [www.visavis.de](http://www.visavis.de), so dass durch den kombinierten Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle der größtmögliche Effekt erzielt wird.

**Reportage:****Kundendialog 2015**

Die Umsetzung professioneller und individueller Kundenservices und -dialoge stellen Customer Care-Einheiten und -Dienstleister vor hohe Anforderungen. Die Redaktion präsentiert aktuelle Trends, Entwicklungen und innovative Lösungen, die den Forderungen einer neuen Generation von aufgeklärten Kunden gerecht werden.

**Experteninterview:**

visAVIS ECONOMY erörtert mit **Prof. Dr. Gert Hoepner**, FH Aachen, die Relevanz von Facebook, Twitter und Co. als Kommunikationsplattformen für Unternehmen und Kunden. (angefragt)

**Fallbeispiele Kundenservice:**

- **Social Media Aktivitäten**  
Community-Portale eröffnen völlig neue Wege mit Kunden in Echtzeit zu kommunizieren und bestehenden Beziehungen zu intensivieren. Für die erfolgreiche Umsetzung sind Profis gefragt.
- **Leadgenerierung 2.0**  
Vom Lead zum Kunden. Die wichtigsten Faktoren für die erfolgreiche Kundenansprache im Web.
- **Up- und Cross-Selling**  
Customer Care-Abteilungen bergen ein hohes Potenzial für Umsatzsteigerungen, denn hier kommt der Kunde zu Ihnen.
- **E-Mail-Handling**  
Digitale Signatur und DE-Mail sorgen für eine neue Qualität und damit für ein steigendes Aufkommen von E-Mails. Ein professionelles E-Mail-Handling wird hier schnell zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Die Redaktion stellt innovative E-Mail-Management-Lösungen und Dienstleistungen vor.

Ihre Ansprechpartnerin:  
Martina Bartlett-Mattis  
Telefon: 02227 / 92 12 - 27  
Telefax: 02227 / 92 12 - 10  
E-Mail: [m.bartlett-mattis@visavis.de](mailto:m.bartlett-mattis@visavis.de)

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH  
Marie-Curie-Str. 11 - 13  
D-53332 Bornheim

## INFORMATIONEN ZUM THEMA

### Fallbeispiele Call Center:

- **BPO**  
Profis in Sachen Kommunikation präsentieren kundenfokussierte Strategien und Lösungen, die auch in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten greifen.
- **Schnittstelle Call Center**  
Für Kundenservice, Marketing und Vertrieb gewinnen Call Center als Schnittstelle zum Kunden enorm an Bedeutung.
- **Inhouse-Call Center**  
Mehr und mehr entwickeln sie sich zum Profit Center und Wertschöpfungsfaktor für Unternehmen. Die Redaktion betrachtet den Status Quo und stellt Lösungen zur Optimierung bestehender Einheiten vor.

### Fallbeispiele Technik und Software:

- **Konvergente Unternehmenskommunikation**  
UC-Plattformen- und Lösungen für eine vernetzte Kommunikation, intern und extern.
- **Virtuelle Contact Center**  
Effizient und kostengünstig: IP-basierte Technologien ermöglichen Unternehmen multichannelfähigen Kundenservice.
- **Ran an den Kunden**  
Der proaktive Kontakt zum Kunden ist ein Muss in hoch kompetitiven Märkten. Kampagnenmanagement-Lösungen helfen Verantwortlichen Marketingprozesse und -projekte zu optimieren.
- **Social CRM – auf Tuchfühlung mit Kunden**  
Die Redaktion erläutert Hintergründe und zeigt neue Technologie- und Produktinnovationen.
- **IVR, ACD, CTI und Co.**  
Sinnvoll integrierte Automatisierungslösungen und Customer Self Services ergänzen eine professionelle Kundenkommunikation, sie ersetzen sie nicht!

Ihre Ansprechpartnerin:  
Martina Bartlett-Mattis  
Telefon: 02227 / 92 12 - 27  
Telefax: 02227 / 92 12 - 10  
E-Mail: m.bartlett-mattis@visavis.de

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH  
Marie-Curie-Str. 11 - 13  
D-53332 Bornheim