

Entscheiderforum 2010

„Herausforderungen an den
Kundenservice im Zeitalter
des Web. 2.0“

Entscheider aus den
Bereichen Callcenter, Kundenservice,
Vertrieb und Personalentwicklung

Hotel LaRiana Perinaldo, Italien

INNOVERIS

qualitycube
quality.management.services

Entscheiderforum 2010 / Freitag, 30. bis Samstag, 31. Juli 2010
Perinaldo, Italien

Die Innoveris GmbH und die qualitycube GmbH laden Sie ein zum

Entscheiderforum

„Herausforderungen an den Kundenservice im Zeitalter des Web. 2.0“

30. und 31. Juli 2010 in Perinaldo.

**Für Entscheider aus den Bereichen Callcenter,
Kundenservice, Vertrieb und Personalentwicklung**

Die 2-tägige Veranstaltung bietet interessante Vorträge namhafter Referenten zu aktuellen Themen aus dem Kundenservicemanagement. Und auch das Networking mit den Kolleginnen und Kollegen kommt sicher nicht zu kurz.

**Für Entscheiderinnen und Entscheider (Vorstände, Geschäftsführer,
Bereichsleiter) ist die Teilnahme vor Ort kostenfrei.
Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.**

**Entscheiderforum 2010 / Freitag, 30. bis Samstag, 31. Juli 2010
Perinaldo, Italien**

Das Vortrags- und Rahmenprogramm:

Donnerstag,
29. Juli

**Vormittags:
Anreise e-Learn Kunden**

Speziell für e-Learn Kunden:

13:00 – 15:00 Uhr
e-Learn Vortrag:

Potentiale aufdecken & Nutzen maximieren

Motivation und Anreize für Autoren, Lerner und Autoren

15:30 - 15:30 Uhr
Kaffeepause

15:30 – 17:30 Uhr
Diskussion und Erfahrungsaustausch sowie Vorstellung ausgewählter e-Learn Projekte

Freitag,
30. Juli

ab 12:00 Uhr:
Willkommensimbiss und Begrüßung durch Günter Greff, Herausgeber des Internetdienstes www.Call-Center-Experts.de

ab 13:00 Uhr
Prof. Dr. Heike Simmet:
Herausforderungen an den Kundenservice im Web. 2.0

14:30 - 15:00 Uhr
Kaffeepause

15:00 - 16:30 Uhr
Andreas Klug:
Ist der Ruf erst ruiniert: Social Web Monitoring und Community-Dialoge im Contact Center

14:30 - 17:00 Uhr
Kaffeepause

17:00 - 19:00 Uhr
Markus Schwarz:
Neue Herausforderungen an das Wissensmanagement und Blended Learning Strategien

Anschließend:
Gemeinsames Abendessen auf Einladung der Innoveris GmbH und Gelegenheit zum Besuch des Perinaldo Klassik-Musikfestivals

Samstag,
31. Juli

9:00 – 12:00 Uhr
Markus Schwarz:
Wege zur Qualitäts- und Effizienzsteigerung am Beispiel des Innoveris Cockpit

12:00 – 13:00 Uhr
Mittagessen

13:00 – 15:00 Uhr
Rolf Lohrmann:
Schluss mit dem Auswertungschaos: Kostengünstige, integrierte und zentrale Qualitätsanalysen mit dem QMCC quality Center

15:30 - 16:30 Uhr
Erstpräsentation der neuen One-Server-Lösung: E-Learn und QMCC qualityCenter

16:30 - 18:00 Uhr
Gunnar Sohn, Chefredakteur, Wirtschafts- und Fachjournalist
Von der Idiotie der Masse zur Intelligenz der Menge: Die Macht der Netzwerkökonomie

Anschließend:
Gemeinsames Abendessen auf Einladung der qualitycube GmbH und Gelegenheit zum Besuch des Perinaldo Klassik-Musikfestivals

Sonntag,
1. August

Gelegenheit zum Besuch des Perinaldo Musikfestivals:

In der letzten Juliwoche, vom 25. Juli bis zum 1. August, findet das Musikfestival (www.perinaldofestival.com) statt.

Dann sind die Gassen von Perinaldo erfüllt von wundervoller Musik.

Am Sonntagabend ist findet das Abschlusskonzert in der Kirche statt.

Entscheiderforum 2010 / Freitag, 30. bis Samstag, 31. Juli 2010
Perinaldo, Italien

Anreise:

Mit dem Flugzeug:

Der Flughafen Nizza ist nur ca. 35 km entfernt. Kostengünstige Verbindungen von zahlreichen deutschen Flughäfen. Shuttleservice zum Hotel möglich.

Mit dem Auto:

Von Mailand auf die A10, Abfahrten sind Bordighera oder Ventimiglia

Mit dem Zug:

Bahnhöfe sind Bordighera oder Ventimiglia

Es stehen in begrenztem Umfang Zimmer im Tagungshotel zu Sonderkonditionen zur Verfügung!

**Entscheiderforum 2010 / Freitag, 30. bis Samstag, 31. Juli 2010
Perinaldo, Italien**