Partner

Entdecken Sie am Summit die Neuheiten unserer Partner und tauschen Sie sich mit den Experten aus.

Competence Call Center (CCC) CCC bietet an 17 Locations in acht Ländern Customer Care Lösungen auf höchstem Niveau – und das in 28 Sprachen. Bei Incoming Calls, Outgoing Kampagnen, in der schriftlichen Kundenkommunikation via E-Mail, Chat und Social Media sowie bei Backoffice Aktivitäten greift CCC auf über 18 Jahre BPO Erfahrung zurück. 51 internationale Awards, Zertifizierungen nach EN 15838, ISO 9001 und ISO 10002, sowie die Reihung in den Global Outsourcing 100 bestätigen die hohen Qualitätsstandards im Unternehmen.

dox42 ist ein umfangreiches Softwareprodukt zur Dokumentenautomation und Datenintegration. Damit können komplexe Dokumente automatisiert generiert und dabei Daten, Bilder, Tabellen, dynamische Diagramme, QR-Codes und Textbausteine aus unterschiedlichen Datenquellen wie SharePoint, Datenbanken, SAP, CRM- und ERP-Systeme, Webservices oder Excel eingebunden werden. Der dox42 Server lässt sich als Softwarebaustein in Websites, Anwendungen, CRM-Systeme und Workflows nahtlos integrieren.

Genesys wird mit seinen Lösungen für moderne Customer Experience weltweit sehr geschätzt. Die führende Genesys Software Suite verbindet Kunden über sämtliche Kanäle von Anfang an mit der bestmöglichen Ressource – ob Self- oder personalisierter Service. Genesys löst wichtige Aufgabenstellungen im Kundenservice und in anderen Bereichen des Unternehmens.

Microsoft ist der führende Hersteller von Standardsoftware, Cloud-Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Grössen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Seit mehreren Jahren bietet Microsoft im Rahmen seiner CRM Lösung Microsoft Dynamics CRM Online und neu auch Microsoft Dynamics 365 eine umfangreiche Customer- und Field-Service Lösung an.
ORBIS ist ein international tätiges Software- und Business Consulting-Unternehmen und unterstützt grosse und mittelständische Unternehmen bei der Systemauswahl und Optimierung der Geschäftsprozesse bis hin zur Systemimplementierung und -integration. Dabei setzt ORBIS auf die Lösungen der Marktführer Microsoft und SAP. Als Microsoft Gold Certified Partner ist ORBIS eines der führenden Beratungshäuser im deutschsprachigen Raum mit Standorten in Deutschland, Österreich, Schweiz, Frankreich, USA und China. Basierend auf Microsoft Dynamics CRM bietet ORBIS Branchenlösungen an und ist spezialisiert auf Service Management-Lösungen.

NICE ist ein weltweit führender Anbieter von Enterprise Lösungen welche Organisationen befähigen smartere Entscheidungen zu fällen auf Basis fortschrittlichster Analytik von strukturierten und unstrukturierten Daten. NICE Lösungen helfen den weltweit grössten Organisationen einen besseren Kundenservice zu bieten, die Compliance sicherzustellen, Betrug zu bekämpfen und Bürger zu schützen. Über 25'000 Organisationen in mehr als 150 Ländern, einschliesslich über 80 der Fortune 100 Firmen nutzen NICE Lösungen.
Mobatime beschäftigt über 90 Mitarbeitende in der Deutsch- und der Westschweiz und ist bereits über 20 Jahre im Bereich Aufzeichnungslösungen für Sprache, Bildschirm und CHAT in den Bereichen Contact Center, öffentliche Sicherheit und Finanzwesen tätig. Für ihre Kunden liefert die Mobatime AG massgeschneiderte Systemlösungen mit Fokus auf fachgerechte Beratung sowie eine starke Serviceorganisation, die Investitionen auf Kundenseite über Jahre sichert.

Swisscom (Schweiz) ist die führende Schweizer Anbieterin für Beratung, Planung, Umsetzung und Betrieb von umfassenden Kundeninteraktionslösungen. Unsere Kunden verbessern mit individuellen Contact-Center-Lösungen die Servicequalität, schaffen tolle Kundenerlebnisse und steigern ihren Umsatz.

YukonDaylight Strategische Beratung und Projektmanagement für Kundenorientierung. Nachhaltige Erfolge basieren auf einer nachhaltigen Kundenorientierung. Deshalb begleitet YukonDaylight Unternehmen im strategischen Marketing, CRM und Customer Service. Wir erarbeiten Kundenmanagementstrategien, definieren Kundenprozesse, helfen bei der richtigen Toolauswahl, bei deren Einführung sowie in der Marktorganisationsentwicklung.

YukonDaylight Customer Service

SUMMIT 2017
15. März
Zürich Messe

Mittwoch, 15. März 2017
13.00 – 17.00 Uhr
Holiday Inn Zürich Messe

csum.ch

Willkommen zum YukonDaylight Customer Service Summit

Wir präsentieren realisierte Projekte und Best Practices für Service Leader.

Das Gold der Zukunft sind hervorragend bediente und betreute Kunden. Auf dem Trendradar vieler Unternehmens- und Marktanalysten findet sich deshalb der Kundenservice unter den Top Themen. Moderne innovative Methoden und Tools haben das Potential, Unternehmen zu verändern und das Kundenerlebnis nachhaltig zu verbessern.

Doch wie kann dieses Potential realisiert werden? Erleben Sie am YukonDaylight Customer Service Summit 2017 anhand von spannenden Kundenprojekten, welche Potentiale in der Kundenorientierung stecken und wie Unternehmen die Chancen heute schon gewinnbringend nutzen. Profitieren Sie von der Expertise aus unterschiedlichen Branchen und tauschen Sie sich mit anderen Entscheidungsträgern und Experten aus. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Referenten

Tom Buser ist Managing Partner bei YukonDaylight und Mitbegründer des Swiss CRM Forums. Er ist ein erfahrener Senior Berater sowie CRM Buchautor. Tom berät namhafte Kunden zu strategischem Kundenmanagement und Digitalisierung.

Tomi Selak ist heute ContactOne Cognitive Computing Business Lead bei Swiss Re. Er hat als Head ContactOne Service Desk erfolgreich die Transformation des IT Service Desk‘s zu einem globalen Shared Service Center geleitet. Das Service Center bietet heute umfassende Operations Services an. Dabei werden die starke Kunden- und Serviceorientierung für den internen Kunden in den Vordergrund gestellt.

Wolfgang H. Zumkeller ist Head Projects & IT sowie Mitglied der Geschäftsleitung bei BonusCard.ch. Er ist ist verantwortlich für die Bereiche Business Transformation & Project Management, Business Analysis & IT-Development sowie IT-Operations bei der BonusCard. Das kommunikationsintensive Kreditkartengeschäft hat das Unternehmen bewogen den Schriftverkehr aus dem Contact Center zu optimieren. Dabei wurden Kern-Systeme mit templatebasierten Office Anwendungen verknüpft und Redundanzen eliminiert. Das Projekt hat hohe Effizienzgewinne in der Kundenkommunikation erzielt und das Kundenerlebnis verbessert.

Per Stehr Jensen ist Head of Sales and Services bei Bystronic Laser AG. Er ist für die Entwicklung und Optimierung von Prozessen im Verkauf und Service sowie deren Einbindung im CRM System zuständig. Bystronic hat weltweit in 27 Niederlassungen eine Servicemanagement Lösung eingeführt, die den After Sales Service optimal unterstützt und damit neue Wachstumsfelder für das Unternehmen erschliesst.

Pascal Jaggi ist Head of Customer Care bei Swisscom Residential. Er ieitet seit drei Jahren den Bereich Customer Care mit über 2500 Mitarbeitenden. Per August 2016 führte Swisscom bei ihrer Hotline Voiceprint ein, eine neue Software zur Stimmerkennung. Der sogenannte Stimmabdruck der Kunden ermöglicht eine noch schnellere und sicherere Identitätsüberprüfung als bisher. Pascal Jaggi erläutert wie Sprachbiometrie Swisscom geholfen hat den Zielkonflikt zwischen Sicherheit, Kundenservice und Effizienz aufzulösen.

Pörg Fischer ist Technical Vice President bei Bosch Service Solutions. Die Bosch Service Solutions ist eine 100%ige Tochter der Robert Bosch GmbH spezialisiert auf Customer Contact Services für konzerninterne und externe Kunden. In seiner Funktion ist Jörg Fischer verantwortlich für IT, Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Operations und Facility Management.

Programm

13.00 Registrierung & Begrüssung

13.30-14.00 **Der Kundenservice 2017: Status und Ausblick**

Welche Themen die Unternehmen im Customer Service bewegen.

Tom Buser, Managing Partner, YukonDaylight

14.00–14.30 **Der ContactOne Service Desk bei Swiss Re**

Wie aus einem IT Service Desk ein globales Shared Service Center wurde. Enterprise Service Management umgesetzt in die Praxis.

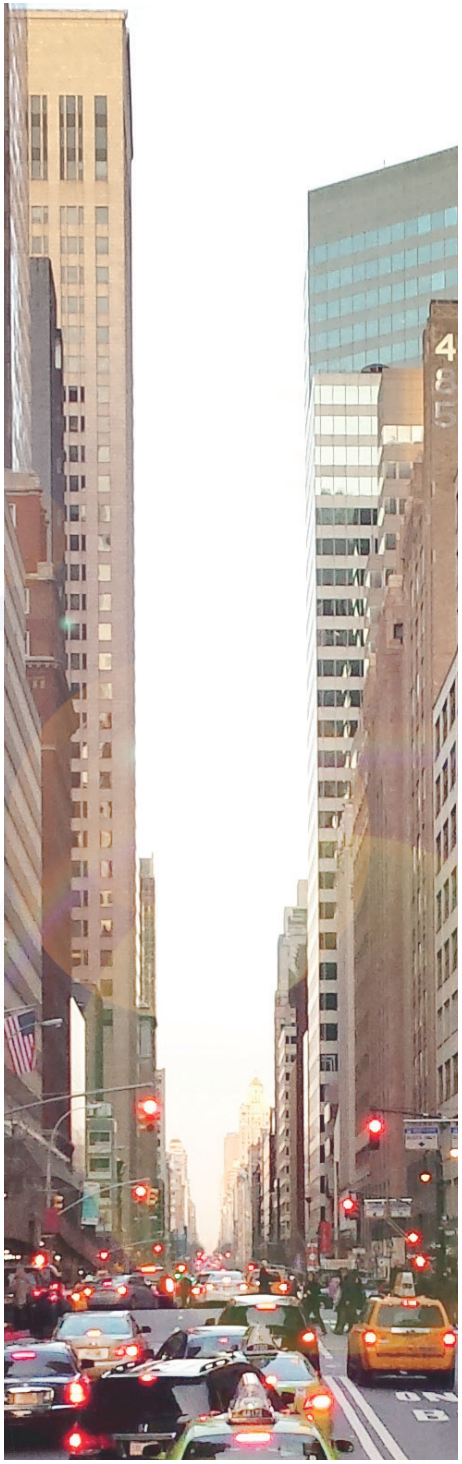
Tomi Selak, ContactOne Cognitive Computing Business Lead

14.30–15.00 **Die Service Transformation bei Bystronic**

Wie CRM Daten die Effizienz und Profitabilität im Servicegeschäft erhöhen.

Per Stehr Jensen, Head of Sales and Services, Bystronic Laser

15.00–15.30 Kaffeepause & Networking



15.30–16.00 **Den Schriftverkehr im Contact Center optimieren bei BonusCard.ch**

Wenn der Host «mit dem Word» reden kann – Effizienzgewinne durch integriertes Dokumentenmanagement.

Wolfgang Zumkeller, Head Projects & IT, BonusCard.ch

16.00–16.30 **Die biometrische Authentifizierung im Contact Center bei Swisscom**

Wie die menschliche Stimme zum Passwort wird.

Pascal Jaggi, Head of Customer Care, Swisscom

16.30–17.00 **Die Erfolgsfaktoren des Service Center bei Bosch**

Wie man sein Service Center bei internen und externen Kunden positioniert und damit Geld verdient.

Jörg Fischer, Technical Vice President, Bosch Service Solutions

Anschliessend Apéro riche & Networking

Wir begrüssen Sie herzlich zum YukonDaylight Customer Service Summit 2017 am 15. März 2017 im Holiday Inn Zürich Messe.

Eintrittspreis: CHF 120.–
inkl. Verpflegung und Dokumentation

Anmeldung: ▸ www.csum.ch
Anmeldeschluss ist der 10. März 2017

Anmeldung