

## Workshop: Konsistente Kundenkommunikation mit UC

Kunden sind „Nachfrager“. Nachfrager initiieren Kommunikation. Das perfekte Bedienen von Kunden setzt deshalb eine perfekte Kundenkommunikation voraus: Doch wo und wie fragen sie nach? Was passiert mit einer Kundennachfrage? Wer bekommt und bearbeitet sie? Wie, von wem und bis wann bekommt der Kunde eine Antwort? Und nicht zuletzt: Wie zufrieden ist der Kunde mit der Antwort bzw. mit der Art, wie seine Anfrage bearbeitet wurde?

Weitere Fragen stellen sich, betrachtet man die umgekehrte Kundenkommunikation: Wie erreicht man die Kunden möglichst effektiv und effizient? Was passiert, wenn man einen Kunden erreicht hat? Was ist dabei zu beachten, wenn man direkt mit dem Kunden kommuniziert?

Das Thema Kundenkommunikation ist komplex und steckt voller technischer, kommerzieller und nicht zuletzt menschlicher Tücken. Im Workshop lernen Sie, wie Sie mit Unified Communication diese Fragen beantworten können und eine über alle Kanäle konsistente Kundenkommunikation realisieren.

### Agenda konsistenten Kundenkommunikation

1. Wer sind die Kunden?
2. Die Vermittlung
  - 2.1 Das Fräulein vom Amt
  - 2.2 Der moderne Vermittlungsplatz
  - 2.3 Die automatische Vermittlung
  - 2.4 Vom Belegt-Lampenfeld zum Präsenzinformationssystem
  - 2.5 Persönlicher Assistent
  - 2.6 Vermittlungsplatz im CallCenter
3. Applikationen für die Kundeninteraktion
  - 3.1 Von der Vermittlung zum CallCenter
  - 3.2 Das Vier-Phasen-Modell
  - 3.3 ACD – Automatische Anrufverteilung
  - 3.4 CallCenter auf der Basis von VoIP
  - 3.5 Multimediale CallCenter
  - 3.6 Interne Interaktion
  - 3.7 Vom KIZ zur intelligenten Geschäftsprozessflusssteuerung
  - 3.8 Der direkte Weg zum Kunden
  - 3.9 Schneller zum richtigen Kontakt

## Essenz

Nach dem Workshop wissen Sie, wie Sie UC für eine konsistente Kundenkommunikation einsetzen, von Vermittlungsfunktionen über Call- oder ContactCenter und automatische Mitteilungsverteilungssysteme bis zu geschäftsprozessorientierten und –gesteuerten UC-Technologien. Diese Technologien setzen sich aus vielen Komponenten, Systemen und Applikationen zusammen. Sie wirken sehr individuell, bedürfen konsistenter Datenbestände, und vor allem setzen sie ein breites Wissen bei den Planern, Installateuren und Betreibern voraus. Sie sind aufwendig, doch der Aufwand dafür lohnt sich. Die Kunden werden es spüren, und wenn man es richtig macht, auch dankbar sein.

Dauer: 2 Tage, + Vor-/ Nachbereitung, Ihre Investition: EURO 2.990,00 zzgl. ges. MwSt, zzgl. Reise-/ Nebenkosten

Ihr Dozent:

Michael Knauff, Dipl.Betr.Wirt,  
Geschäftsführer MCA GmbH



Weitere Informationen unter:

[www.mca-gmbh.de](http://www.mca-gmbh.de)

[www.communication-blog.de](http://www.communication-blog.de)

Referentenprofil auf:

[www.mca-gmbh.de/mca/aktuelles/mca-erleben/](http://www.mca-gmbh.de/mca/aktuelles/mca-erleben/)