












E-MAIL

6. Kongress für E-Mail-Management und schriftlichen Kundendialog

07. – 09. Juni 2011, Ameron Hotel Regent, Köln

 Marcell D'Avis 1&1 Internet AG	 Aline Eckstein ECC Handel – Institut für Handelsforschung	 Simone Fojut CallCenter Profi	 Gerald Fründt E-Mail Praxis.com	 Joerg Heidrich Kanzlei Heidrich	 Harald Lehmann Infineon Technologies AG	 Dr. Donovan Pfaff Bonpago GmbH	 Stefan Pieper ING-DiBa AG	 Franziska Prehn Air Berlin PLC & Co. Service Center KG	 Oleg Rostanin Deutsches Forschungszen- trum für künstliche Intelligenz	 Manfred Stockmann Call Center Forum Deutschland e.V.
---	--	--	--	--	---	---	---	--	--	--

Themenschwerpunkte

- » Vom telefonischen zum schriftlichen 1-zu-1 Kundendialog
- » E-Mail, Twitter, Facebook und Co.
- » Know-how-Check für den schriftlichen Kundendialog
- » Textbausteine und Künstliche Intelligenz im Kommunikationsmanagement

Bereiten Sie sich auf die Veränderungen durch Social Media vor
und punkten Sie mit individuellem, schriftlichem Kundendialog!

VERANSTALTER

**DEUTSCHE
KONGRESS**

www.deutsche-kongress.de

Kooperationspartner



Medienpartner



Sehr geehrte Damen und Herren, herzlich willkommen zur **E-MAIL!**

Ein weiteres Anwachsen der E-Mail-Kommunikation im Kundendialog, die Teilautomatisierung des E-Mail-Managements und die ersten lernenden Systeme mit künstlicher Intelligenz sind derzeit die größte Herausforderung für den Kundendialog und im Contact-Center. Wachstumsraten bei den schriftlichen Kundenanfragen von 20-30 Prozent im Jahr sind je nach Branche zu beobachten und die Erwartungen der Kunden an Schnelligkeit und unbürokratische Problemlösungen steigen rasant.

Social Media ist ein weiterer Trend im Kundendialog, der derzeit große Veränderungen bewirkt. Die kommende Generation der Digital Natives stöbert in sozialen Netzwerken und informiert sich intensiv über neue Produkte. Die schriftlichen Anfragen nehmen dadurch auch an Komplexität zu und der Kunde ist über die angebotenen Produkte und Dienstleistungen besser informiert denn je. Freundlichkeit und ein einheitliches Kommunikationsniveau auf Augenhöhe sind das Gebot der Stunde.

Die **E-MAIL** – der deutsche Treffpunkt zu E-Mail-Management und schriftlichen Kundendialog – erweitert dieses Jahr den Blick über das E-Mail-Handling hinaus und zeigt neue Wege, um die Forderungen der Kunden nach individueller Kommunikation mit den Anforderungen des Unternehmens nach Wirtschaftlichkeit und Effizienz im schriftlichen Kundendialog verbinden zu können. Durch zahlreiche Praxisbeispiele und Fachvorträge wird den Teilnehmern auf der **E-MAIL** eine Plattform geboten, um diese aktuellen Veränderungen einzuordnen und Lösungswege kennen zu lernen.

Ein Trend ist dabei klar: Die Bedeutung der E-Mail für die Kundenkommunikation nimmt weiter zu und in Zukunft werden sich durch Social Media die Gewichte weiter in Richtung Schriftlichkeit verschieben. Die Frage, wie der Weg vom vorwiegend mündlichen zum schriftlichen Kundendialog mit Social Media geebnet werden kann, wird in einer Podiumsdiskussion mit Experten und Praktikern erörtert. Um erfolgreich auf dieses veränderte Kundenverhalten reagieren zu können, ist die Überarbeitung der E-Mail-Kommunikation, der Einsatz moderner E-Mail-Management-Systeme und vor allem die Schulung der Mitarbeiter in diesem Feld entscheidend.

Ich freue mich Sie auf der **E-MAIL** zu begrüßen.

Mit freundlichen Grüßen



Wolf-Dietrich Hutter

Projektleiter E-Mail 2010

hutter@deutsche-kongress.de

Wir beraten Sie gerne.

Telefon +49 (0) 69 / 63006-900

Wer nimmt an der E-MAIL 2011 teil?

Diese Veranstaltung richtet sich branchenübergreifend an Entscheider aus den folgenden Bereichen in mittleren und großen Unternehmen:

- » Call-Center/Contact Center
- » Kundenservice
- » Kundendialog
- » CRM
- » Prozessmanagement
- » Dokumentenmanagement/ Archivierung
- » Social Media

PROGRAMM

Dienstag, 07. Juni 2011 Seminar I

ab 13:30	Check-In und Ausgabe der Seminarunterlagen
14:00 – 18:00	Datenschutz 2011 – Was gilt und was kommt beim rechtsicheren Umgang mit Kundenmails? <ul style="list-style-type: none"> » Zulässige und verbotene E-Mail-Nutzung » Goldene Regeln für rechtskonforme E-Mails » Umgang mit Abmahnungen und Beschwerden » Digitale Signaturen und E-Mail-Einschreiben » Die Rolle der E-Mail als Geschäftsbrief » Regelungen zur Speicherung und Archivierung » Was darf ein Unternehmen mit Social Media Daten tun?  <p><i>Joerg Heidrich, Fachanwalt IT-Recht und Justiziar des Heise Verlags</i></p>
ab 18:00	Get-together Auf der Abendveranstaltung werden die Sieger im Großen Preis der E-Mail Antwort bekannt gegeben. Es werden die Ergebnisse und beispielhafte E-Mail-Antworten der zweiten qualitativen Mystery-Mailing-Studie unter der Schirmherrschaft der Neuen DEUTSCHEN KONGRESS GmbH vorgestellt.

Mittwoch, 08 Juni 2011 Kongress


08:30 – 09:00	Check-In
09:00 – 09:15	Begrüßung durch den Vorsitzenden Gerald Fründt, E-Mail-Praxis.com
09:15 – 09:55	Keynote 18 Monate Kundenzufriedenheitsoffensive bei 1&1 – Rückblick und Ausblick <ul style="list-style-type: none"> » 1&1 Service-Offensive – Maßnahmen und deren Wirkung » Kundenfeedback Anfang 2010 vs. heute » Social Media Maßnahmen – Entwicklung 2010-2011 » Bewertung der bisherigen Kampagne und Ausblick  <p><i>Marcell D'Avis, Leiter Kundenzufriedenheit, 1und1 Internet AG</i></p>
09:55 – 10:35	E-Mail als Service-Kanal bei der Air Berlin – Entwicklung, Struktur und Aufgabenbereiche <ul style="list-style-type: none"> » Struktur im Service Center der Airberlin Group » Aufbau Fachbereiche, Details Fachbereich Backoffice » Entwicklung der Eingangszahlen von 2008 bis Juni 2011 » Krisenmanagement und Informationsweitergabe an Kunden » Priorisieren, Einsatz von First Agent und Externe Unterstützung  <p><i>Franziska Prehn, Teamleiterin E-Mail, Air Berlin PLC & Co. Service Center KG</i></p>
10:35 – 11:05	Kaffeepause und Gelegenheit zum Netzwerken
11:05 – 11:45	Künstliche Intelligenz in der (Kunden-)Kommunikation über E-Mail – Was geht bereits und was kommt bald? <ul style="list-style-type: none"> » Wie künstliche Intelligenz mehr Effizienz im E-Mail-Management ermöglicht und unterstützt » (Halb-)Automatische Texterkennung und Klassifikation » Architekturen zur Unterstützung semantischer Technologien im E-Mail-Management » Nutzung von semantischen Technologien im E-Mail-Workflow  <p><i>Oleg Rostanin, Researcher - Knowledge Management Group, Deutsches Forschungszentrum für künstliche Intelligenz (DFKI)</i></p>
11:45 – 12:25	Von der AI (Artificial Intelligence) zur AHI (Artificial Human Intelligence): E-Mail Management mit fallabschließender Bearbeitung <ul style="list-style-type: none"> » AHI: Innovative Technologie zur intuitiv verständlichen Prozessoptimierung bei der Verarbeitung sprach- und textgestützter Daten » Unterwegs zum automatischen E-Mail Management: Vom Routing über Antwortvorschläge und automatischer Beantwortung zur fallabschließenden Bearbeitung von Vorgängen » 3-D Kundenzufriedenheitsanalyse: Textmining zur automatischen Inhaltserkennung und themenbezogener, emotionaler Bewertung von Befragungen » Ausblick: „Unified Communication“ neu definiert – eine einheitliche semantische Wissensbasis zur firmenweiten Kommunikation über alle Kanäle  <p><i>Dr. rer. nat. Bernd Schönebeck, Geschäftsführender Gesellschafter und Gründer, cognesys gmbh</i></p>


12:25 – 13:00	Persönlichkeit in das Schreiben von E-Mail & Co = Sie profitieren! <ul style="list-style-type: none"> » Social Media, E-Mail – was gehört im Service in den Focus? » Das PISA-Problem ist unter uns! (lebt!) – Lernen Sie „zuhören“, Pardon: „zulesen“. Und was lässt sich automatisiert erkennen? » Schreiben: Grammatik, neue Rechtschreibung, Stilistik. Bitte angemessen! » DIE Antwort, Ihr E-Mail-Leak. Antworten, Persönlichkeit und Ordnung geben. » Initiative I – Fragen Sie nach per E-Mail, Sie ersparen sich den Mystery-E-Mail-Check. » Initiative II – Kunden an sich binden per E-Mail, Sie sparen sich SPAM und Newsletter-Ruinen.  <p><i>Gerald Fründt, Inhaber, E-Mail-Praxis.com</i></p>
13:00 – 14:00	Mittagessen und Gelegenheit zum Netzwerken
14:00 – 14:40	Nutzung von Textbausteinen im Kundendialog bei Infineon <ul style="list-style-type: none"> » Der Erstellungsprozess für Textbausteine » Freigabe und Approval-Prozess » Sicherstellung der Nutzung der Textbausteine » Statistik, Analysen und Auswertungen » Ausblick: Textbausteine, Self Service und FAQs  <p><i>Harald Lehmann, Senior Manager Call Center Services, Infineon Technologies AG</i></p>
14:40 – 15:20	Schriftlicher Kundendialog und technischer Support bei der QIAGEN GmbH <ul style="list-style-type: none"> » Status Quo im technischen Support der QIAGEN » Organisation und Internationalität » E-Mail-Management: Stand und Ausblick » Prozesse für die Bewältigung komplexer Anfragen » Self-Service-Lösungen: Entwicklung und Umsetzung  <p><i>Dr. Stephan Wickert, Technical Service Manager, QIAGEN GmbH</i></p>
15:20 – 16:00	Kundendialog 2011: Der Weg zur Erfolgsstory <ul style="list-style-type: none"> » Social Commerce: Das Comeback des Kundendialogs » Informations-, Kommunikations- und Einkaufsverhalten 2011 » Social Media meets E-Commerce: Verkaufsinstrument Kommunikation » E-Commerce Trends 2011: Social, Local, Mobile  <p><i>Aline Eckstein, Projektmanagerin, ECC Handel – Institut für Handelsforschung, Uni Köln</i></p>
16:00 – 16:30	Kaffeepause und Gelegenheit zum Netzwerken
16:30 – 17:10	Projekt E-Mail-Management: Optimierung des E-Mail-Dialogs hinsichtlich Effizienz und Technik als Reaktion auf progressives E-Mail-Wachstum unter Berücksichtigung der Qualitätsanforderungen <ul style="list-style-type: none"> » Kundendialog in der WITT Gruppe » Besondere Herausforderungen der Zielgruppe und der Firmengegebenheiten » Strategie zur Bewältigung des E-Mail-Wachstums » Auswahl und Implementierung der geeigneten Software » Maßnahmen zur Qualitätssicherung » Der E-Mail-Alltag HEUTE  <p><i>Michaela Sindersberger, Service-Koordinatorin, Witt-Gruppe</i></p>
17:10 – 18:00	Diskussion und Ausblick Der Wandel vom gesprochenen zum geschriebenen Wort in den Kundenbeziehungen – Erwartungen, Prozesse, Skills <ul style="list-style-type: none"> » Kommt mit Social Media wirklich eine Revolution in der Kundenkommunikation auf uns zu? » Wie viel und welche Kommunikation wird von mündlichen (Call) in schriftliche Kanäle (E-Mail, Social Media) wandern? » Welche Herausforderungen bringt die Schriftlichkeit für Manager im Kundendialog mit sich?  <p>Moderation <i>Manfred Stockmann, Call Center Forum Deutschland e.V.</i></p> <p>Teilnehmer <i>Gerald Fründt, E-Mail-Praxis.com</i> <i>Stefan Pieper, Ressortleiter E-Mail-Service, ING-DiBa AG</i> <i>Simone Fojut, Chefredakteurin, CallCenter Profi</i> <i>Aline Eckstein, Projektmanagerin, ECC Handel – Institut für Handelsforschung, Uni Köln</i></p>
18:00	Zusammenfassung der Ergebnisse der E-MAIL


Donnerstag, 09. Juni 2011 Seminar II

ab 8:30	Check-In und Ausgabe der Seminarunterlagen
09:00 – 13:00	Kundendialog im Web 2.0: E-Postbrief, DE-Mail und Facebook sinnvoll nutzen <ul style="list-style-type: none"> » Klassifizierung der Kundendialoge und Ansatzpunkte für neue Kommunikationskanäle » Wie können Unternehmen DE-Mail und Facebook effizient einbinden und was sollten Unternehmen jetzt tun? » Für welche Dokumententypen eignen sich DE-Mail und E-Postbrief als sicherer und nachvollziehbarer Kommunikationskanal? » Was müssen Unternehmen im Posteingang tun? Wo liegen die Potenziale? » Was müssen Unternehmen im Postausgang tun? Wo liegen die Potenziale? » Potenziale und Einsatzfelder in der Kundenkommunikation durch Social Marketing » Wie bereiten Sie Ihr Unternehmen hierauf vor?   <p><i>Dr. Donovan Pfaff, Geschäftsführer, Bonpago GmbH</i> <i>Wilhelm Hansen, Partner, Bonpago GmbH</i></p>


Fachbeirat der E-MAIL

 **Gerald Fründt** E-Mail-Praxis.com
 „Irritationen im telefongetriebenen Service: Viele Kunden kommunizieren lieber schriftlich! In einigen Branchen und Unternehmen geht es locker an die 80 Prozent! Natürlich führt die Text-Offensive auch zu größeren Erwartungen bei E-Mail und an „Social Media“: Richtig gelesen und verstanden werden wollen Kunden, Kunden wollen sich und ihr Anliegen in der schriftlichen Antwort wiedererkennen.“


 **Stefan Pieper** ING-DiBa AG
 „Festzustellen ist, dass sich das Kontaktverhalten der Kunden rasant ändert und die E-Mail immer häufiger das präferierte Medium ist, um Unternehmen zu kontaktieren. Somit ist die Professionalisierung der E-Mail-Beantwortung eine Chance für die Unternehmen sich, bei austauschbaren Dienstleistungen und Produkten, durch einen exzellenten Service vom Wettbewerb zu differenzieren. Aktuelle Studien zeigen, dass das Wettbewerbsniveau der E-Mail-Beantwortung ständig steigt, somit muss man spätestens jetzt reagieren, um nicht den Anschluss zu verlieren.“

 **Franziska Prehn** Air Berlin PLC & Co Service Center KG
 „Durch ziel- und performanceorientierte Strategien und der Anfertigung eines Krisenplans, kann auch eine Phase mit einem plötzlichen und unerwarteten Eingangsanstieg optimal bewältigt werden. Zuverlässige Softwaretools (wie z.B. automatische Themenzuteilung, statistische Auswertungen) sind dafür sehr hilfreich und von enormer Bedeutung.“

Sponsoren

 **cognesys*** Mit über 20 Jahren Erfahrung in der Erforschung des menschlichen Denkens bietet cognesys ein einzigartiges patentiertes Verfahren an. Auf dieser Basis entwickelt cognesys innovative Software, welche die Bedeutung sprachlich und schriftlich gegebener Informationen automatisiert erfasst, versteht und verarbeitet. Die Technologie wird u. a. zum automatischen Routen und Beantworten von E-Mails verwendet und kann automatische Web-Dialoge mit hoher Genauigkeit und Qualität durchführen.

cognesys gmbh | Theaterstraße 90 | D-52062 Aachen |
 Telefon +49 (0) 0241/4010208-0 | www.cognesys.de

 **INEXSO** inexo bietet webbasierte Multi-Channel-Lösungen für Response- und Beschwerde-Management, Web Self-Service und Chat an. Unsere Produkte sind mehrsprachig, international einsetzbar, an individuelle Geschäftsprozesse adaptierbar und leicht in die vorhandene IT-Landschaft integrierbar. Die Einführung amortisiert sich binnen Monaten aufgrund von Automatisierung und erhöhter Effizienz der Mitarbeiter.

inexo – information exchange solutions GmbH | Ofener Str. 30 | D-26121 Oldenburg |
 Telefon +49 (0) 441/ 219 730-50 | www.inexo.de

07. – 09. Juni 2011, Ameron Hotel Regent, Köln

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH, Postfach 700212, 60552 Frankfurt

„All-over-Betrachtung zum Thema E-Mail-Management gelungen!“

E. Partusch, DWS Finanz-Service GmbH

Internet-PDF

Fax-Anmeldung +49 (0) 69 / 63006-969

So melden Sie sich an

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden oder melden Sie sich online unter www.e-mail-kongress.de an. Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung.

Ja, ich melde mich zur E-MAIL 2011 an:

	regulärer Preis
<input type="checkbox"/> 07. – 09.06.2011 – Seminar I, Kongress & Seminar I	€ 1.595
<input type="checkbox"/> 07. – 08.06.2011 – Seminar I & Kongress	€ 1.195
<input type="checkbox"/> 08. – 09.06.2011 – Kongress & Seminar II	€ 1.195
<input type="checkbox"/> 07.06.2011 – Seminar I	€ 595
<input type="checkbox"/> 08.06.2011 – Kongress	€ 995
<input type="checkbox"/> 09.06.2011 – Seminar II	€ 595

- Ich kann leider nicht teilnehmen, bestelle aber die Dokumentation zum Kongress auf CD für Euro 195,-
 Bitte informieren Sie mich über Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.

Name, Vorname	Code, falls vorhanden
Abteilung, Funktion	
Firma	
Straße, Postfach	
PLZ, Ort	
Telefon, Fax	
E-Mail	

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist: Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH darf mich über Angebote von sich und Verbundunternehmen zu Werbezwecken informieren
Zusendung per E-Mail Ja Nein Zusendung per Fax Ja Nein

Datum, Unterschrift

Rechnung an

Name, Vorname	Abteilung, Funktion
---------------	---------------------

Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

- <10 10-49 50-99 100-499 500-999 >1000

Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr zur E-MAIL 2011 beinhaltet den Besuch der Vorträge, Mittagessen, Abendveranstaltung, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Download der Vorträge. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Anmeldungen storniert werden. Für die Stornierung stellt die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- in Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. **Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.**

Gruppenrabatte*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma:
2 Personen 10% auf alle Anmeldungen
3 Personen 15% auf alle Anmeldungen
4 Personen 20% auf alle Anmeldungen
ab 5 Personen 25% auf alle Anmeldungen

Wichtig: Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.

* BITTE BEACHTEN SIE:

Eine Gewährung von zusätzlichen Rabatten ist nicht möglich.

So melden Sie sich an

Per Telefon +49 (0) 69 / 63006-900 **Per Telefax** +49 (0) 69 / 63006-969

Per Post Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH
Postfach 700212
D-60552 Frankfurt/Main

Per E-Mail anmeldung@deutsche-kongress.de

Datenschutz

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

Veranstaltungsort & Übernachtungsmöglichkeit

Ameron Hotel Regent
Melatengürtel 15 | D-50933 Köln
Telefon +49 (0) 221 / 54990 | E-mail info@hotelregent.de
Einzelzimmer inkl. Frühstück: ab € 135,-
(Rate abrufbar bis 06.05.2011)

*****ACHTUNG*** Keine Übernachtungen möglich vom 08. - 09.06.2011**

Alternative Übernachtungsmöglichkeiten vom 08. - 09.06.2011

Park Inn Köln City-West
Innere Kanalstraße 15 | D-50933 Köln
Telefon +49 (0)221 / 5701-0 E-mail koeln@provenhotels.com
Einzelzimmer exkl. Frühstück: ab € 106,50
(Rate abrufbar bis 06.05.2011)

Um diese exklusiven Raten zu erhalten, geben Sie bitte bei der Buchung Ihres Hotelzimmers das Stichwort „DEUTSCHE KONGRESS“ an.