

Seminarzyklus mit Zertifikat

## Einsatz von Contact Centern im Customer Relationship Management (CRM)™

vom 21.09.2001 bis 23.11.2001

Ein Kooperationsprojekt mit der



Bitte senden Sie die ausgefüllte Anmeldung in einem Fensterbriefumschlag bis zum 10.09.2001 an uns zurück.

Sie können uns die Anmeldung gerne auch faxen:  
03375/508213 oder 03375/500324 oder per mail unter  
[twzew@fth-wildau.de](mailto:twzew@fth-wildau.de) schicken.

Bei kurzfristiger Teilnahme bitten wir um telefonische  
Anmeldung unter 03375/508912

### Anmeldung zur Veranstaltungsreihe "Contact Center im CRM"

Name/Vorname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Firma/Abteilung \_\_\_\_\_

Straße/Nr. \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Den Kostenbeitrag überweisen wir sofort nach Erhalt der Rechnung.

**Technische Fachhochschule Wildau**  
Technologietransfer- und  
Weiterbildungszentrum e.V.  
Herrn Dr.-Ing. H. Stoltenberg  
Bahnhofstraße  
15745 Wildau

Ort/Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Dual und Effizient

Konzept und praktische Umsetzung beim **Customer Relationship Management (CRM)** müssen lückenlos ineinandergreifen, um einen aus Unternehmens- und Kundensicht spürbaren (Markt-)Erfolg zu erzielen. Das Call- bzw. Communication-Center ist (mit seiner speziellen Aufbau- und Ablauf-Organisation, mit seinem Management der Human resources sowie mit dem kosten-/nutzen-orientierten Einsatz von Telefonie- und IT/EDV-Technologien) hierbei der Dreh- und Angelpunkt der wirtschaftlichen und serviceorientierten Interessenten-, Kunden-, aber auch Vertriebspartner-Betreuung.

Die TFH Wildau gestaltet **im Rahmen ihres dualen Modellstudiengangs Telematik** in Zusammenarbeit mit der profiTel AKADEMIE Hamburg erstmalig einen Seminarzyklus unter Einbindung hochqualifizierter Fachleute aus der Wirtschaft. Das Seminar ist eine Pflichtveranstaltung für Studenten des Wildauer Modellstudiengangs Telematik, wird aber auch - und auch das ist eine Premiere - gegen geringes Entgelt für eine begrenzte Teilnehmerzahl aus der Wirtschaft geöffnet.

## Know-how und Praxis

Es umfasst in sieben Veranstaltungen à sechs Stunden (jeweils Freitag ab 14 Uhr) Themen des Communication Center- und Customer Relationship-Managements.

An einem der Veranstaltungstage ist eine Exkursion zu einem Communication Center der Region vorgesehen, um auch einen direkten Praxiseinblick zu geben.

Neben bekannten Fachleuten aus der Wirtschaft werden Dozenten der profiTel AKADEMIE (als einer der führenden Anbieter von Qualifizierungsangeboten rund um das Thema Call- und Communication-Center) und Dozenten der TFH Wildau den Seminarzyklus bestreiten.

Alle Teilnehmer an dem Seminar erhalten neben den umfangreichen Seminarunterlagen eine Teilnahmebescheinigung, haben aber auch die Möglichkeit, an der Abschlußklausur teilzunehmen, die für die Studenten der Telematik vorgeschrieben ist. Sie erhalten bei erfolgreichem Abschluß ein entsprechendes Zertifikat der TFH Wildau.

# Curriculum: alle Themen im Überblick

Kick-off	21.09.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategien und Bausteine eines erfolgreichen CRM</li> <li>Aufbau- und Ablauf-Organisation eines optimalen Communication Centers</li> </ul>	Wolfgang Wiencke Prof. Dr. Tolkiehn
-----	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeits- und Sozialrecht</li> </ul>	N.N.
-----	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wettbewerbsrecht</li> <li>Datenschutz</li> </ul>	RA Dr. Gerhard Michael
Personalmanagement I	12.10.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalrecruitment</li> <li>Akzeptanzmarketing</li> <li>Potentialeinschätzungs- und Auswahlverfahren</li> <li>Einarbeitungs- und Qualifizierungsprogramme</li> </ul>	Beate Middendorf Stefanie Buchscherer
Personalmanagement II	19.10.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Teamleiteraufgaben</li> <li>Qualitätssicherung durch                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching-Instrumente</li> <li>- Mitarbeiter-Beurteilungssysteme</li> </ul> </li> <li>Führung im Call Center</li> <li>Fluktuationsvermeidung</li> <li>Personalentwicklung</li> </ul>	Beate Middendorf Anja Kossak

Veranstaltungsort
Technische Fachhochschule Wildau 15745 Wildau, Bahnhofstraße Haus 100
-----
<b>jeweils Freitags 14.00 bis ca. 19.30 Uhr</b> weiter Informationen Tel.: 03375/508-125

Exkursion	26.04.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center Besuch in der Region Berlin/Brandenburg</li> </ul>	Wolfgang Wiencke Prof. Dr. Tolkiehn
Technik I	09.11.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Telekommunikationstechnologie</li> <li>Rufnummern-Systeme</li> </ul>	Olav V. Strawe
-----	
<ul style="list-style-type: none"> <li>IVR, CTI, VoIP</li> <li>Spracherkennung, Audiotext</li> </ul>	Friedrich-Wilhelm Uthe
Technik II	16.11.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center Software</li> <li>Datenbanksysteme</li> <li>Middleware</li> </ul>	Wolfgang Wiencke
-----	
<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM-Systeme</li> <li>Personalplanungssystem (Kapazitäts-/Einsatzplanung)</li> </ul>	Prof. Dr. Tolkiehn
Controlling	23.11.2001
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennzahlen</li> <li>Prozess-Analyse und Prozess-Kosten</li> <li>Budgeterstellung und Projektkalkulation</li> <li>Qualitätscontrolling</li> </ul>	Wolfgang Wiencke

Kostenbeitrag für externe Teilnehmer
Teilnehmer die nicht als Studenten an der Fachhochschule Wildau eingeschrieben sind bezahlen den Kostenbeitrag von DM 790,- (zzgl. MwSt.) bitte nach Erhalt der Rechnung, jedoch in jedem Fall vor dem Start der Veranstaltungsreihe. Studenten anderer Fachhochschulen oder Universitäten bezahlen einen reduzierten Kostenbeitrag von DM 120,- (zzgl. MwSt.).
-----
Die Seminargebühren beinhalten umfangreiche Teilnehmer-Unterlagen und Arbeitsmittel.