

NO SERVICE

LOTS

OF FUN

GOOD

QUALITY

HAPPY

EMPLOYEES

GOOD

SERVICE

GOOD

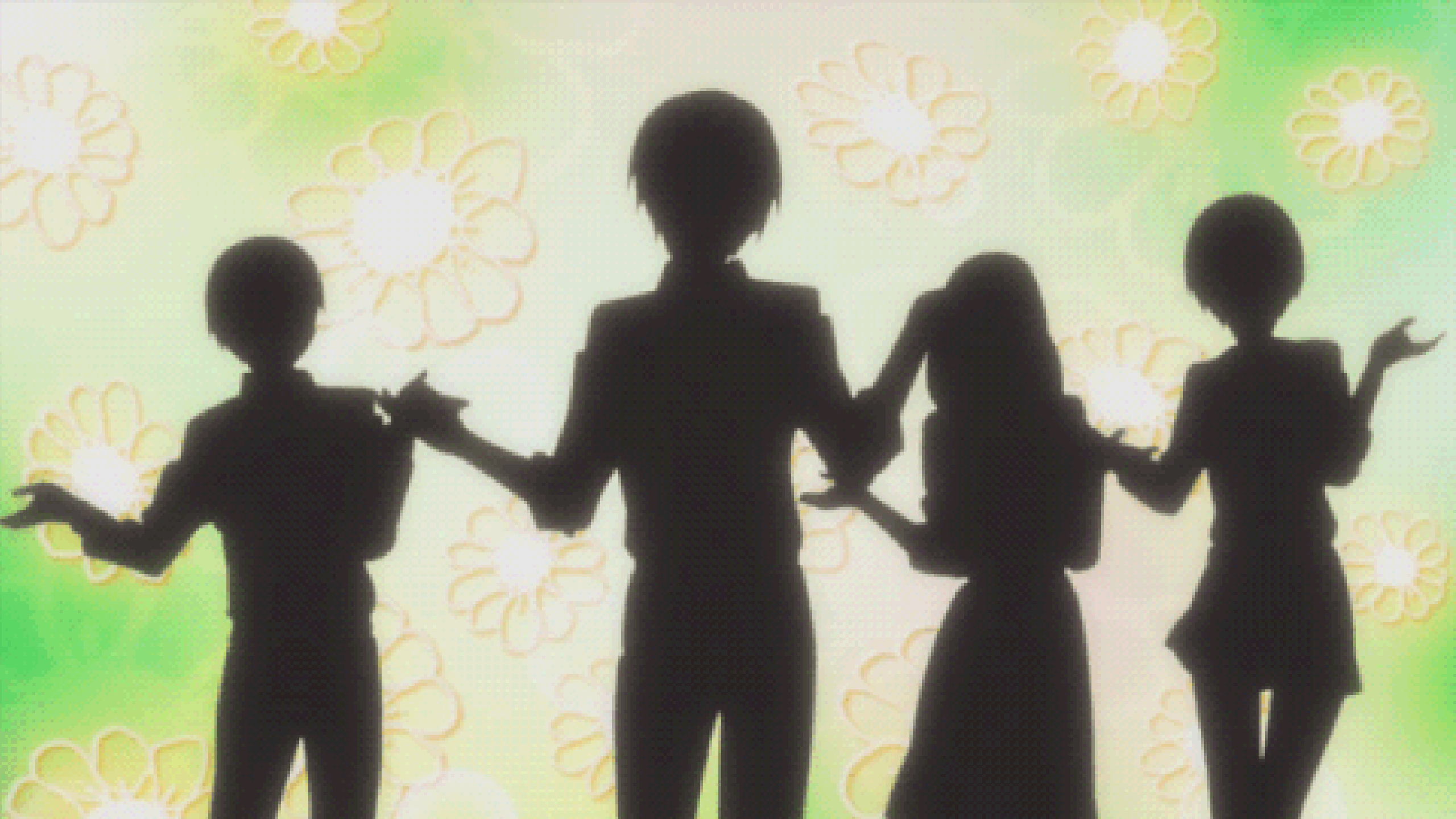
SALES

MORE

BUSINESS

NEW

CONTACTS





VISION2020

Die Zukunft des
Kundenservice

Begrüßung - Rückblick - Ausblick

Ralf Mühlenhöver



Wer bin ich?



Ralf Mühlenhöver

- Betriebswirt und technikverliebt
- Seit 1996 bei Voxtron als Geschäftsführer
- Seit 2014 bei Enghouse als Vorstand für DACH zuständig
- Über 800 Contact Center Projekte realisiert
- Glaube an (R)Evolution – beides findet täglich statt
- Freue mich GANZ DOLL auf heute und morgen

Danke unseren Sponsoren!



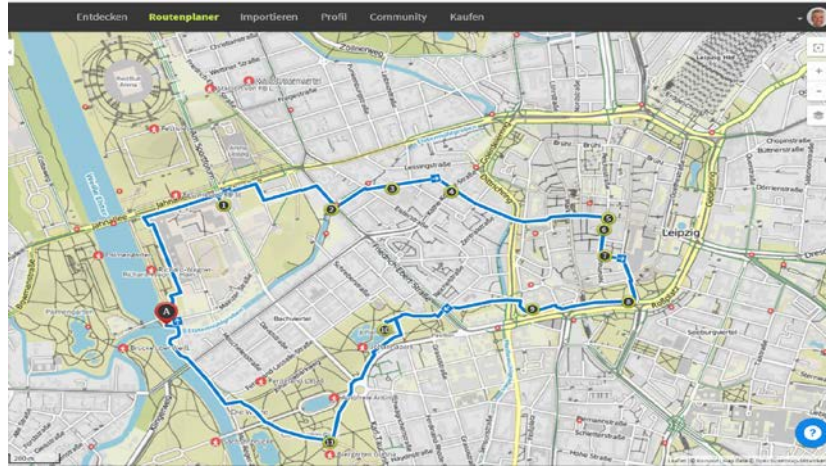


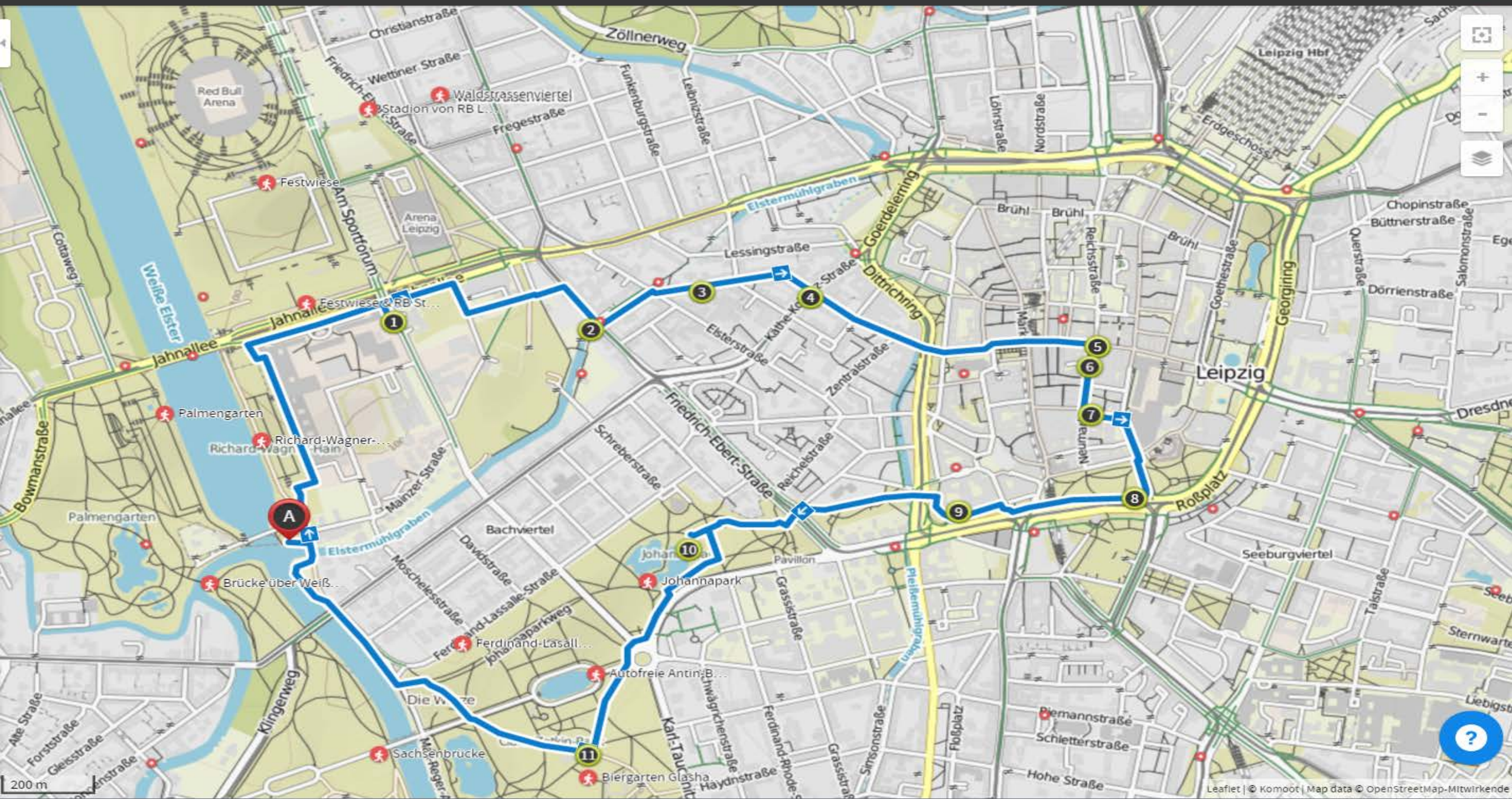
Donnerstag, 11. Mai 2017

10.45 Uhr	Top Keynote – Call for Action: Wohin steuern die Contact Center im digitalen Wandel? Dr. Andreas Stiehler, PAC
11.45 Uhr	Kaffeepause
12.00 Uhr	Studentisch: Wie sich die Welt verändert Daniel Marks, MTP – Marketing zwischen Theorie und Praxis e. V.
12.30 Uhr	Visionär: Moderne Kundenkommunikation 2017 – Wie Messenger und WhatsApp unsere Welt verändern! Nicolas Köhn, OUTFITTERY GmbH
13.15 Uhr	Pause und Mittagessen
14.30 Uhr	Strahlend: (Zu) viele Kanäle – Wie Unternehmen erfolgreich neue Kontaktpunkte einführen Matias Musmacher, O'Donovan Consulting AG
15.00 Uhr	Kaffeepause
15.30 Uhr	Praktisch: Callrecording mit Voxtron – und dann? Dennis Schottler, voiXen GmbH
16.00 Uhr	Podiumsdiskussion: Fit für die Zukunft
17.00 Uhr	Informativ: Zusammenfassung des Tages
17.15 Uhr	Pause und Check-In
19.00 Uhr	Abendveranstaltung – Networking – Ausklang
23.30 Uhr	Offizielles Ende des 1. Tages

Freitag, 12. Mai 2017

Alle Frühaufsteher und Sportbegeisterten können sich am Freitag um 07:30 Uhr auf eine Laufrunde mit Ralf Mühlenhöver und Peter Linnemann freuen!







Freitag, 12. Mai 2017

09.00 Uhr

Begrüßung

09.15 Uhr

Parallele Workshops:

- JABRA – The Power of Conversation (JABRA)
- SALESplus3 - Effizienzsteigerung im Verkauf durch typgerechte Kundenansprache in Telesales, Service und Retention (junokai)
- Offene Diskussion: Echtzeitkommunikation 2020 (innovaphone)

09.45 Uhr

Pause – Networking

10.00 Uhr

Parallele Workshops:

- Voxtron Roadmap & QMS Release 7.0 (Enghouse)
- Die 5 Top Trends mit Auswirkungen auf den zukünftigen Kundenservice – brauchen wir zukünftig überhaupt noch Mitarbeiter im Kundenservice? (Teleopti)
- Elsbeth in der Zukunft (Enghouse)

10.30 Uhr

Kaffeepause – Networking

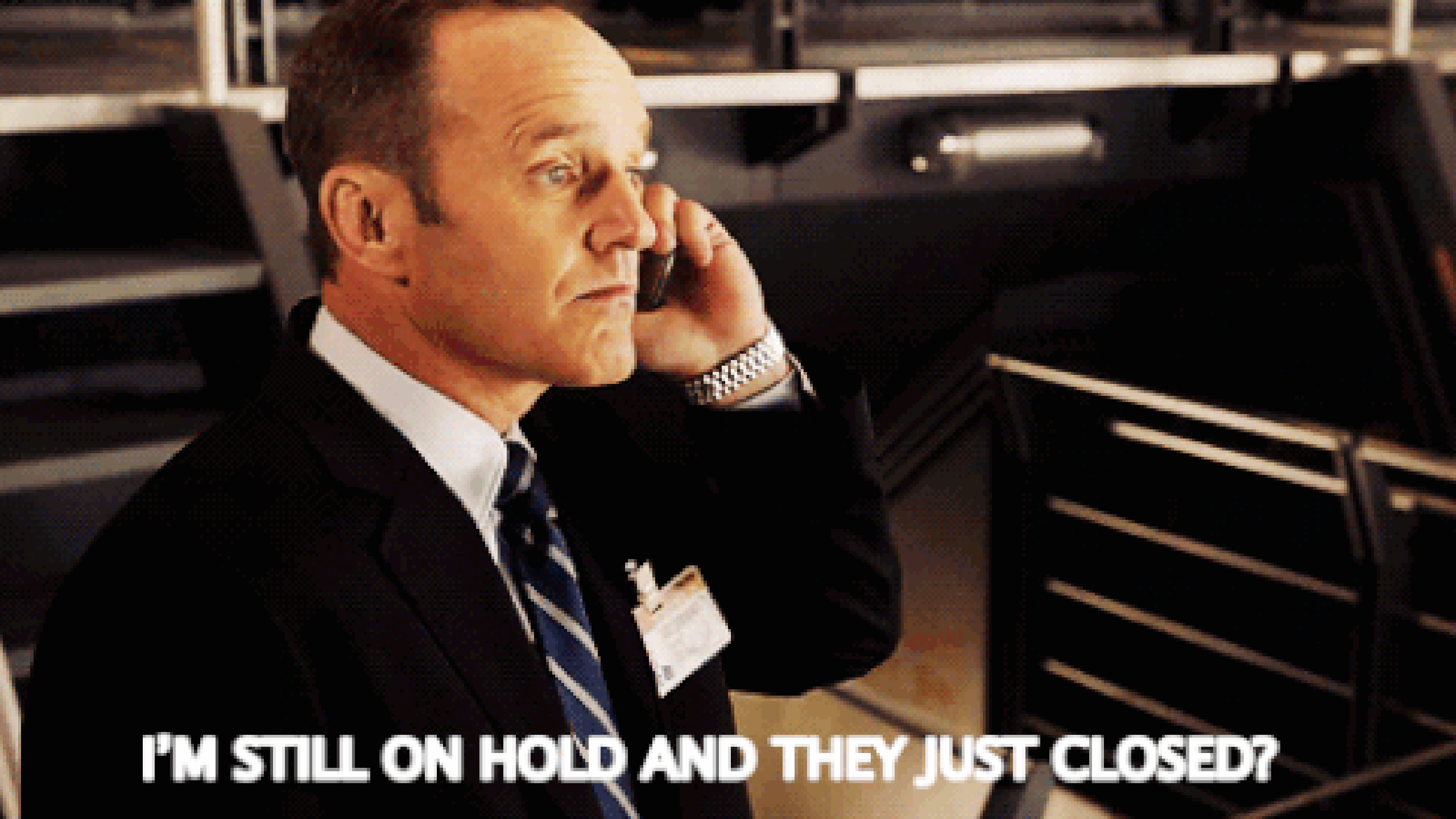
11.00 Uhr

Parallele Workshops:

- Recruiting 2.0 (Talents for IT)
- Enghouse „Partner-Ehrung“ (Enghouse)
- Neue Wege der Kundenkommunikation aus der Startup Welt „die süchtig machen“ (virtualQ)

11.30 Uhr

Kaffeepause – Networking



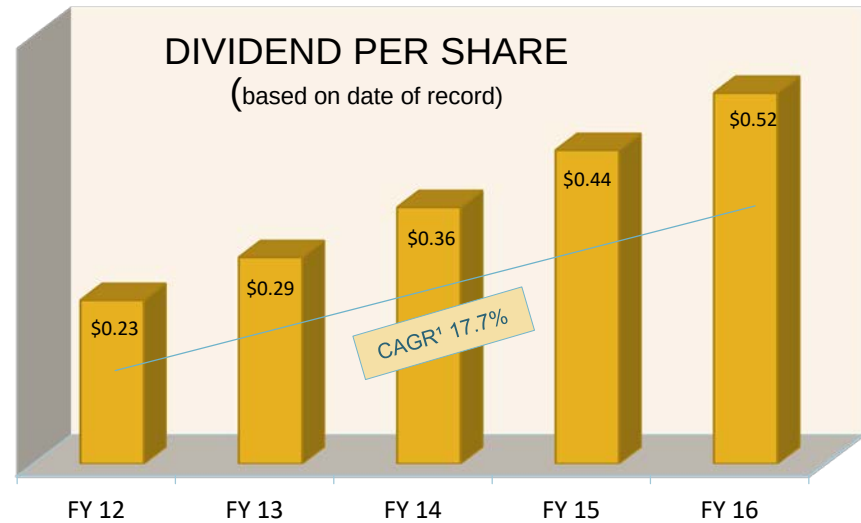
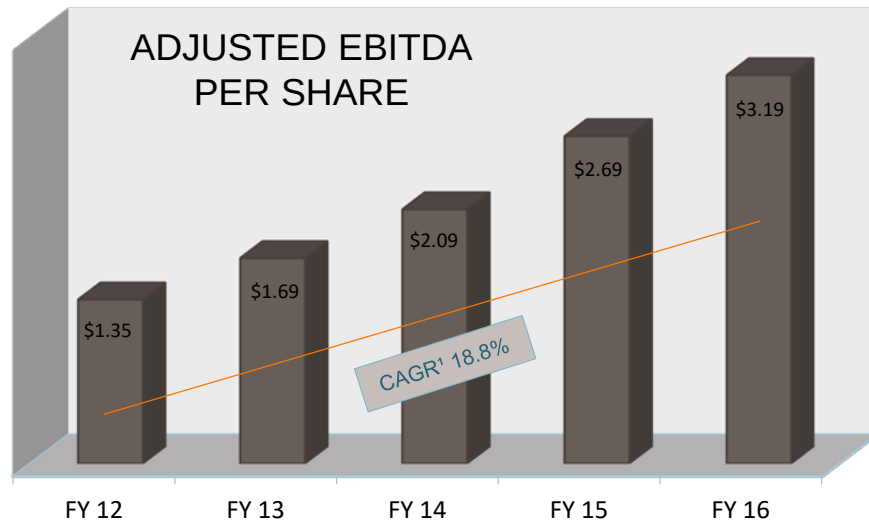
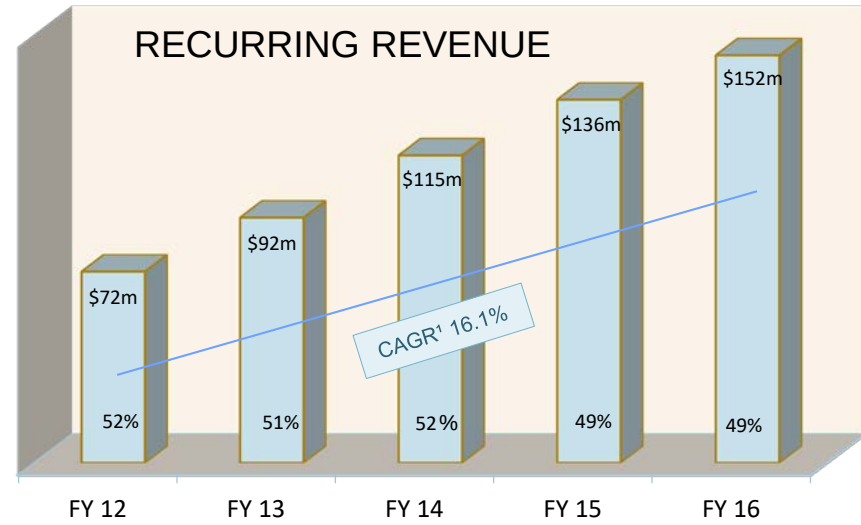
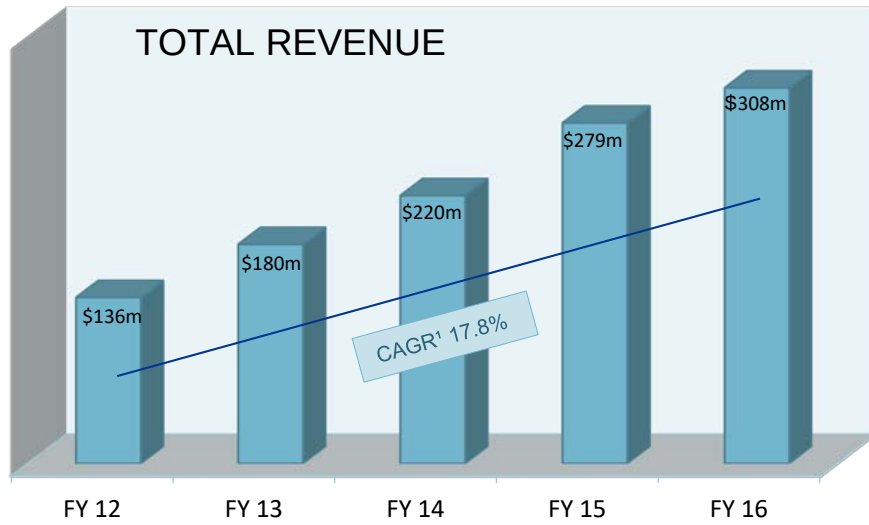
I'M STILL ON HOLD AND THEY JUST CLOSED?

Freitag, 12. Mai 2017

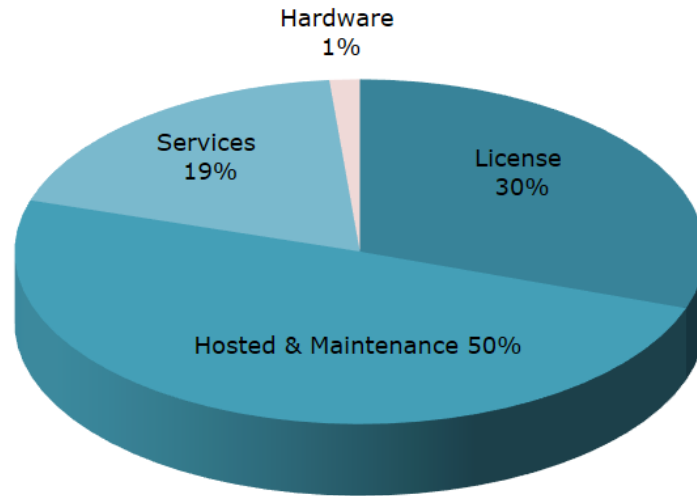
11.45 Uhr	Parallele Workshops • The future of Customer Service starts now...(Mtel) • Outbound Effizienz: qualitative und quantitative Skalierung im B2B Sales (mobile.de) • Omnichanneling im In- & Outbound: Wie Sie mit fallbasiertem Arbeiten die Grundlage für Chatbots und weitere Automatisierungen schaffen (Pidas)
12.15 Uhr	Pause – Umbau und Networking
12.30 Uhr	Wo geht die Reise hin? + Zusammenfassung und Ausklang
13:00 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
14.00 Uhr	Offizielles Ende der Veranstaltung



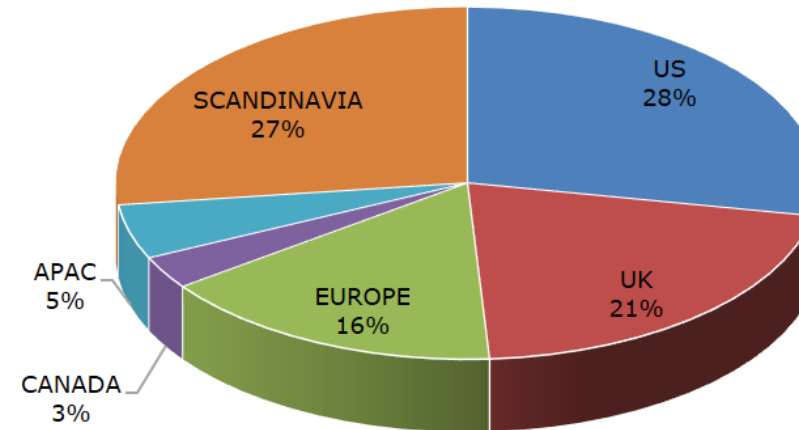
Enghouse – global und in der Region



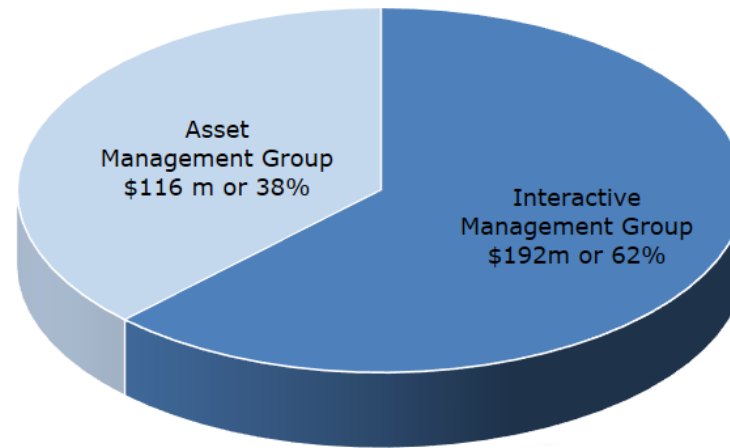
REVENUE BREAKDOWN



REVENUE BY GEOGRAPHY



REVENUE BY BUSINESS GROUP



Kurze Historie von Enghouse in DACH

März 2011

Oktober 2013

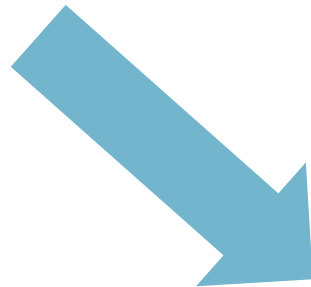
März 2014

Oktober 2014

November 2014



Enghouse
DACH (CEE)



Enghouse AG

Unsere Vision

Enghouse bietet die wirtschaftlichste Lösung für die Kundenkommunikation, die jeden einzelnen Kontakt zum positiven Erlebnis macht.



Unsere Mission

Als stärkster Partner in der Region liefern wir robuste Software und zuverlässigen Service für den mühelosen Kundenkontakt – heute und morgen. Wir machen unsere Kunden dauerhaft erfolgreich.



Als stärkster Partner in der Region liefern wir robuste Software und zuverlässigen Service für den mühelosen Kundenkontakt – heute und morgen. Wir machen unsere Kunden dauerhaft erfolgreich.

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*

Großbritannien
Deutschland, Leipzig
Kanada
Österreich
Schweiz
Schweden
USA

JAN
2018

			KW 1						KW 2						KW 3						KW 4									
FR	SA	SO	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31



VISION2020

The next big thing?







Lights
Thermostats
Camera Feeds
and more





Es ist so weit! Unser neues Teammitglied von Starship Technologies rollt seit heute durch Hamburg Ottensen und liefert Pizza, Pasta & Co.

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen 🖼️

👍 🤔 🤖 619

Top-Kommentare ▾

60 Mal geteilt

192 Kommentare



Rafa El Ich bitte um ein Video und nähere Erläuterungen zur Funktionsweise 😊

Gefällt mir · Antworten · 🗳️ 8 · 3 Std.

⬆️ 20 Antworten verbergen

Top-Kommentare wurde ausgewählt. Einige Antworten wurden daher möglicherweise verschoben.



Domino's Deutschland Moin Rafa, was genau möchtest du wissen? Viele Grüße ^bk

Gefällt mir · Antworten · 🗳️ 1 · 3 Std.



Max Wendt Geschwindigkeit...

Gefällt mir · Antworten · 3 Std.



Domino's Deutschland Der Roboter fährt durchschnittlich 3,6 km/h, er ist für kurze Wege einsetzbar. ^bk

Gefällt mir · Antworten · 2 Std.



Marcelinho de la Korte Kann das Gerät auch an der Haustür klingeln?? Oder wie erreicht er den Kunden?

Gefällt mir · Antworten · 😊 1 · 2 Std.



André Pa Marcelinho de la Korte kriegt ne SMS auf dein Handy, das er da ist, habe das glaube ich so mal gelesen.

Gefällt mir · Antworten · 🗳️ 1 · 2 Std.



Domino's Deutschland Hallo Marcelinho, der Kunde erhält eine SMS. ^bk

Gefällt mir · Antworten · 🗳️ 2 · 2 Std.

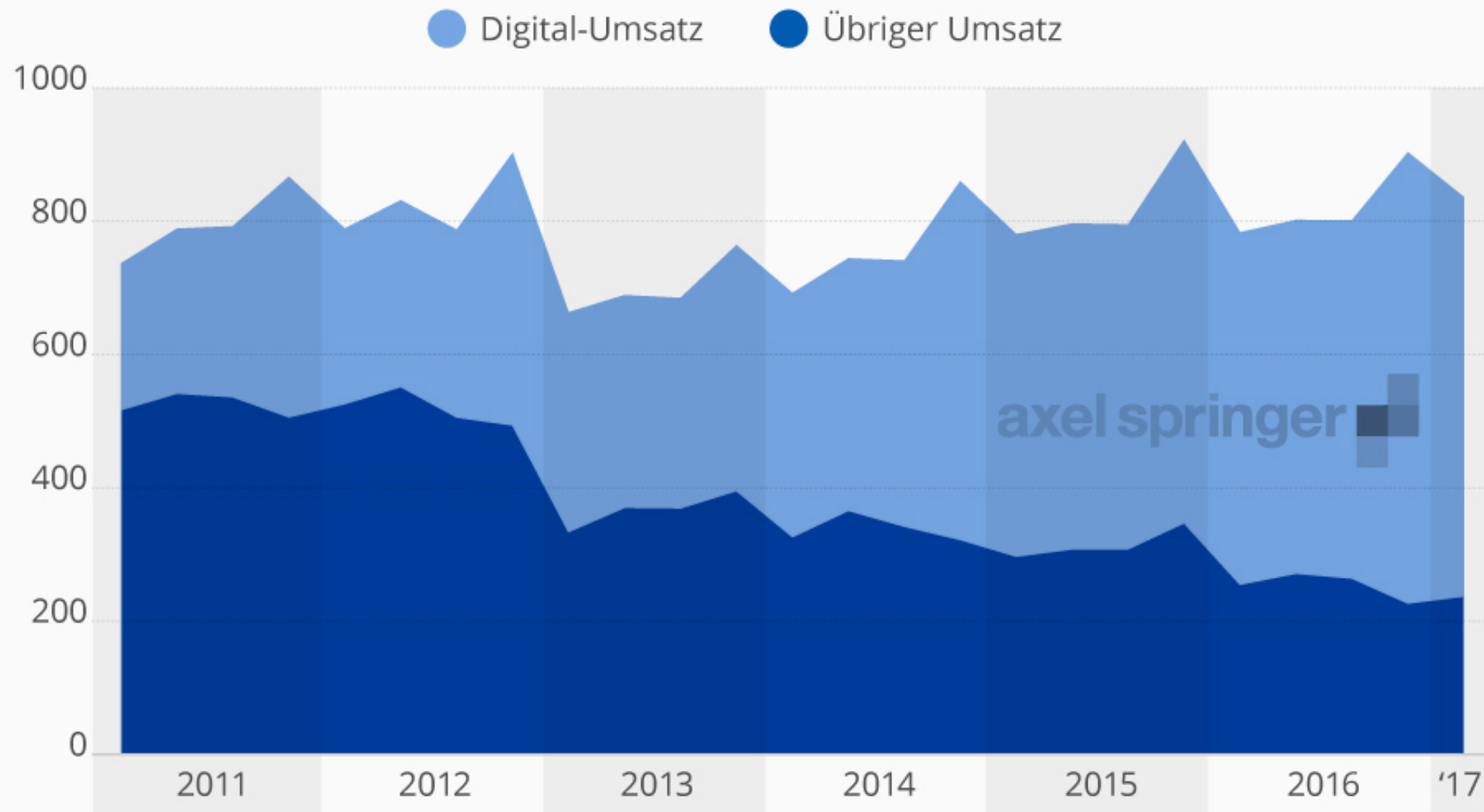


Kommentieren ...

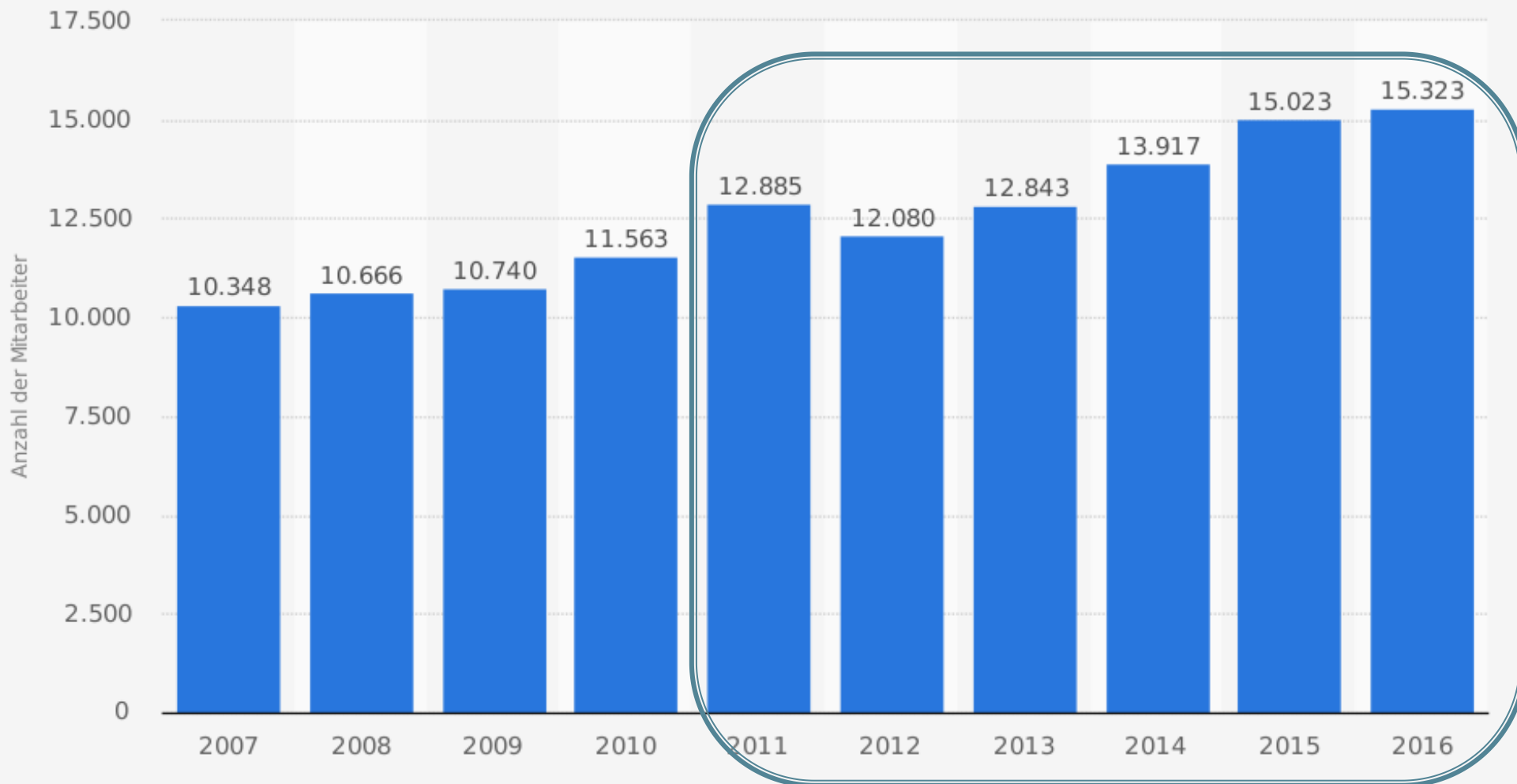


Digitalisierung geglückt

Umsatz der Axel Springer AG (in Mio. Euro)



Anzahl der Mitarbeiter der Axel Springer SE in den Jahren 2007 bis 2016



Quelle:
Axel Springer
© Statista 2017

Weitere Informationen:
Deutschland; Jahresdurchschnitt



I'm not afraid.



CHAT

**WAS MUSS
ICH TUN?**



Omnichannel



Enghouse
Interactive



Kanalübergreifende Kommunikation ist Trumpf

- Nahtlose und kanalübergreifende Kommunikation
- Einheitliche Markenpräsenz
- Lückenlose Kundenhistorie
- Flexibel, verfügbar und effizient



Herzstück der Kommunikation im Contact-Center

- Rund 100 Millionen SfB-Anwender bis 2018
- Ganzheitlicher Überblick über alle historischen Kundeninteraktionen
- Problemloser Wechsel des Kommunikationsmodus
- Zugriff auf die gesamte Kompetenz eines Unternehmens



Skype for Business

Zentrales Management Ihrer Kommunikations- kanäle

- Rechtskonformes, intelligentes Predictive Dialing
- Benutzerfreundliches Kampagnenmanagement
- Beste Skalierbarkeit und Time to Market dank redundanter Cloud Lösungen



Outbound & Telesales

Erfolg = Training + Kommunikation

- Qualität sichern und dokumentieren
- „Überwachen“ Sie die Leistung Ihrer Agenten, um die Kundenerfahrung zu verbessern
- Sprechverhalten, Scripteinhaltung
- Auswertung in Echtzeit und historisch
- Rechtssicherheit
- Coaching



Qualitätsmanagement



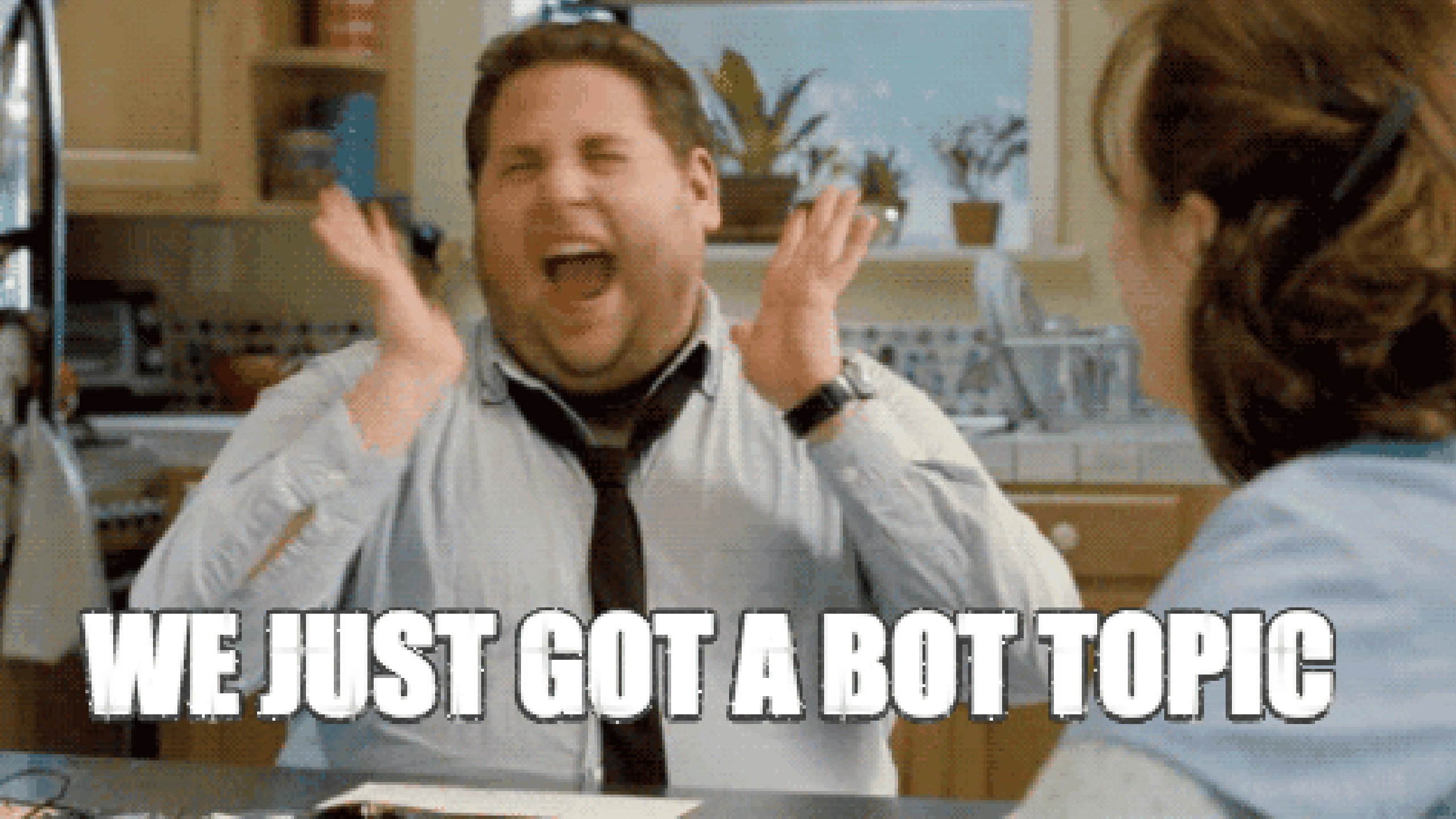
lolgif.ru

(Proaktiver) Self Service

- Informieren Sie Ihre Kunden
- Bieten Sie die richtige Info zur richtigen Zeit
- Aktuell, relevant, nützlich
- Nehmen Sie Bedürfnisse vorweg
- Befähigen Sie Ihre Kunden, sich selbst zu helfen
- Kosteneffizient



Self Service



WE JUST GOT A BOT TOPIC

Dann sage ich ...

VIELEN DANK , dass Sie hier sind!



Ihr

R. Muehlenhoefer

**PS: Sie erreichen mich am besten ...
per Mail:
ralf.muehlenhoefer@enghouse.com
oder telefonisch: 0172 / 5 23 62 76.**

**Aber besser per Mail:
ralf.muehlenhoefer@enghouse.com.**

Und über andere Kommunikationswege. ☺



Danke.

16. Februar 2017, 05:27 Uhr Drohnen

In Dubai kommt ein Taxi geflogen



Das EHang 184 soll schon bald durch Dubai fliegen. (Foto: AFP)



Feedback

- Bereits im Juli will Dubai autonome Flug-Taxis für einen Passagier einsetzen.
- Die chinesischen Ehang 184 können 160 Kilometer pro Stunde fliegen, sollen in Dubai aber höchstens 100 km/h und tausend Meter Höhe erreichen.
- Die Batterie schafft 50 Kilometer oder eine Flugzeit von 30 Minuten.

ANZEIGE



Costa Teguis...
H10 Lanzarote Gardens

Morro Jable,...
Hotel Jandia Golf

ANZEIGE



Mehr Umsatz
dein Unternehmen

Pay-Per-Click Masterclass

Tickets sichern



Oneldea Masterclass
15. März 2017, weltweit

Viel Spaß und Erfolg!

Und nochmals Danke an unsere Sponsoren 😊



