

Målgruppe for konferencen:

Chefer, mellemledere og teamledere inden for kontaktcentre, call centre, kundeservice, Borgerservice, CRM, Helpdesk & Support, telemarketing plus andre medarbejdere med ansvar for service, salg, teleperformance og kundepleje.

Vælg mellem workshops:

- Strategiimplementering i kundecenteret
- Nærværende ledelse og praktisk anvendelse af bandede samtaler individuelt / Anvendelse af e-learning i kundecenteret

FOR 7. ÅR I TRÆK

Kontaktcentret anno 2012

Danmarks absolut største kundeservicekonference – over 140 deltagere sidste år
Torsdag den 15. og fredag den 16. marts 2012 - Hotel Scandic Copenhagen, København

International kundeserviceguru er Keynote Speaker på konferencen "The new guru of customer service excellence is Micah Solomon"

The Financial Post

Konferencen har desuden følgende spændende indlæg:

Logica: Mød fremtidens kundecenter

EnergiMidt A/S: Kundecenteret som salgskraft

TeleFaction A/S: Et kig i kundeservice-krystalkuglen

PFA: Kundefokuseret driftsoptimering i PFA

KMD: Hør hvordan de bruger deres viden om kunderne til at optimere deres kundeservice

TELMORE: Sådan fastholder vi vores kunder
- høst udbytte af dine langsigtede kunderelationer

Loyalty Group A/S: Opnå langvarig kundeloyalitet - kundeklager er en gave!

DI's Kundecenternetværk:

Tendenser fra den store danske kundecenterundersøgelse i 2011

Københavns Kommunes Kontaktcenter:

Fra kommunal omstilling til professionelt kontaktcenter

Post Danmark: Succesfuld effektivisering i kundekontaktcenter



Micah Solomon

How to Build Five-Star Customer Service Organization for Bottom-Line Results

Hovedsponsor:

Scandic

Platin udstillere:

TACK INTERNATIONAL

logica
be brilliant together



etrack1

KUNDESERVICE GRUPPEN®

Guld udstiller:



TELEOPTI

DECTEL
HEADSET & COMMUNICATION

CSC

Samarbejdspartnere:

LOYALTY GROUP INTERNATIONAL

TELEFACTION
The Return on Behavior Company

ip
IPTEAMS
house of experts

Meetings - Business Information - Conferences - Events

MBCE

Kontaktcentret anno 2012

– Danmarks absolut største kundeservicekonference – over 140 deltagere sidste år

Så er det igen ved at være tid til årets store konference inden for kundeservice, call centre og kontaktcentre.

Vi har traditionen tro hentet en stor international taler til landet og krydret dette med danske cases og 2 valgfrie workshops.

Kundeserviceguru fra USA

MBCE er yderst stolte af, at kunne præsentere kundeserviceguren Micah Solomon fra USA.

Hans bøger og foredrag er topræget blandt brugerne - således er hans bestseller vurderet til en karakter på 4.9 stjerner ud af 5.0 mulige på Amazon.com

Micah holder indlægget "How to Build a Five-Star Customer Service Organization for Bottom-Line Results" med udgangspunkt i både hans succesbog plus hans kommende bog High Tech, High Touch Customer Service. Micah vil trække på konkrete erfaringer og idéer fra en række af verdens mest succesfulde virksomheder bl.a. Apple Computer, Ritz Carlton og Zappos som vi havde fornøjelsen af at blive inspireret af sidste år.

Dette er et MUST-SEE indlæg!!

Hands-on erfaring fra danske firmaer

Konferencen er naturligvis fuld af danske cases og talere.

Nyd og bliv inspireret af bl.a.:

- **KMD:** Hør hvordan de bruger deres viden om kunderne til at optimere deres kundeservice
- **TELMORE:** Sådan fastholder vi vores kunder - høst udbytte af dine langsigtede kunderelationer
- **Loyalty Group A/S:** Opnå langvarig kundeloyalitet - kundeklager er en gave!
- **DI's Kundecenternetværk:** Tendenser fra den store danske kundecenterundersøgelse i 2011
- **PFA:** Kundefokuseret driftsoptimering i PFA
- **Københavns Kommunes Kontaktcenter:** Fra kommunal omstilling til professionelt kontaktcenter
- **Post Danmark:** Succesfuld effektivisering i kundekontaktcenter
- **TeleFaction A/S:** Et kig i kundeservice-krystalkuglen
- **EnergiMidt A/S:** Kundecentret som salgsstyrke
- **Logica:** Mød fremtidens kundecenter

Dialogbaserede workshops

Efter ønske fra deltagerne de seneste år er der på konferencen nu også workshops. Du kan frit vælge mellem:

- A. Nærværende ledelse og praktisk anvendelse af bandede samtaler individuelt / Anvendelse af e-learning i kundecentret (2 emner i en workshop) Faciliteres af Kundeservice Gruppen
- B. Strategiimplementering i kundecentret. Faciliteres af IPTeams A/S

Om Keynote Speaker Micah Solomon:



Micah Solomon is a customer service and customer experience expert, company culture guru, entrepreneur, business leader and #1 best-selling author. He has been named by The Financial Post "The New Guru of Customer Service Excellence." He specializes in creating five-star customer service with an eye toward bottom line results. He built his company, Oasis Disc Manufacturing, from a one-man basement

operation into a market leader in the independent entertainment field - a story well known to readers of Fast Company, Success Magazine, Inc. Magazine, Seth Godin's marketing best-seller Purple Cow, The Atlanta Journal-Constitution, and the other outlets where profiles and case studies about Micah have

appeared. He was also an early investor in MacSpeech, the Apple-related startup recently acquired by Nuance.

Micah has been chosen by Inc. Magazine in recent months in an expert capacity for their Customer Service Makeover and is called on by Entrepreneur, The Boston Globe, Los Angeles Times, Bloomberg BusinessWeek, and other media outlets in similar roles. He appears and speaks on Wall Street Journal Radio, Forbes.com, and ABC and NBC television programming. He is a sought-after keynote speaker and adviser to corporations and professional organizations.

Most recently, Micah co-authored of Exceptional Service, Exceptional Profit: The Secrets of Building a Five-Star Customer Service Organization. It has become a #1 customer service bestseller in the U.S., has been translated into Japanese, Korean, and Chinese, and has been chosen for the prestigious Jack Covert Selection, which is chosen by the author of The 100 Best Business Books of All Time.



IPTEAMS A/S er et konsulenthus, der er specialiseret i at gennemføre forandringer. Med forretningsmæssig fokus gennemfører vi projekter, optimerer arbejdsprocesser og sikrer, at arbejdet forankres hos medarbejderne. Virksomheden har stor erfaring med optimering og opbygning af salgs- og serviceenheder i kunderettede funktioner fra bl.a. forsikringsbranchen, mediebranchen og energisektoren

www.ipteams.dk



Loyalty Group hjælper virksomheder med at styrke relationen til deres eksisterende kunder med øget kundeloyalitet og indtjening som resultat. Vi har siden 1992 implementeret mere end 500 projekter i 45 lande på basis af målrettet analyse og rådgivning. Vores erfaring dækker bredt i brancher indenfor både B2C og B2B. Vi tænker og arbejder på tværs af afdelinger, processer og funktionsområder for at skabe optimal kundeorientering hos vores kunder. Derfor løser vi naturligt opgaver i samarbejde med internationalt anerkendte samarbejdspartnere indenfor områder som marketing, salg, analyse, IT og uddannelse. Læs mere om, hvordan vi skaber værdi for vores kunder på www.loyaltygroup.dk



TeleFaction er et internationalt dansk-ejet selskab, der tilbyder en realtime platform til at arbejde med kundefeedback. TeleFactions platform er et patenteret system, der giver dig mulighed for at indsamle feedback gennem en række kanaler, såsom e-mail, telefon, web, SMS og postalt, samt håndtere indsamlet feedback i et intuitivt onlineprogram med nem adgang til analyse og intelligent action management. Surveyplatformen giver dig således mulighed for at samle viden om og handle på dine kunders, samarbejdspartners og medarbejders erfaringer og synspunkter.

TeleFaction er eksperter på området, og du vil drage fordel af denne best practice viden der er indlejret i platformen. Desuden kan vi indgå i et tæt samarbejde for at sikre, at organisationens strategi omsættes til rette undersøgelsesdesign, og at der fokuseres på de indsatsområder, hvor organisationen kan opnå størst udbytte. Ledelse og medarbejdere får indsigt i specifikke handlingspunkter, som omsættes til adfærdsforandrende tiltag, der kan sikre bedre omsætning, kundefastholdelse og øge loyalitet.

TeleFaction arbejder tæt sammen med en række af de største selskaber og virksomheder i Norden, med brands som Danske Bank, Alm. Brand, Aller Media, NSB og Swedbank.

www.telefaction.com

Andre kundeservice tilbud fra MBCE:

21. marts fra kl. 10 til kl. 14.00 på Scandic Copenhagen
Executive Customer Workshop:
Customer Centred Leadership

Kundeserviceguru Micah Solomon holder i forbindelse med sit besøg i Danmark også en selvstændig workshop (begrænset antal pladser)

6. juni fra 8.30 til 16.00 på Scandic Copenhagen
De klassiske kundeservice-dyder
- til den professionelle kundeservicebehandler anno 2012
(sidste seminar var udsolgt)

Se mere på: www.mbce.dk eller
kontakt os på telefon (+45) 33 13 93 06

Den Danske Kundecenterundersøgelse

Det vil på konferencen være muligt at købe Den Danske Kundecenterundersøgelse 2011 til særpris 2.495 kr. ekskl. moms (normalpris 3.995 kr. ekskl. moms).

Undersøgelsen er gennemført af IPTEAMS & DI Service og stiller skarpt på centrale tendenser indenfor kundecenterbranchen og udviklingen siden 2004, hvor undersøgelsen sidst blev gennemført.

Du kan bl.a. læse om tendenser indenfor:

1. Hvilket fokus har de danske kundecentre indenfor HR?
2. Investeres der i ny teknologi?
3. Hvad kendetegner kundecentres organisering?
4. Er kundefastholdelse et fokus?

Vil du købe undersøgelsen allerede nu?
Kontakt da marketingkoordinator Bettina Berthelsen
På telefon 45 27 79 46 66 eller bbe@ipteams.dk.

Torsdag den 15. marts

08.30 Registrering og kaffe/the med morgenbrød
Mulighed for at besøge og tale med udstillerne i pauseområdet

09.20 Kort åbning ved MBCE

09.30 Velkomst ved dagens dirigent – scenen sættes

Et kig ind i fremtiden for kundeservice

- *Hvor er kundeservice på vej hen?*
- *Hvor ligger de store udfordringer mht.:*
 - *Værdiskabelse?*
 - *Mennesker & organisation?*
 - *Teknologi?*

Fredrik Abildtrup , CEO
TeleFaction A/S

09.50 Mød fremtidens kundecenter

Den økonomiske krise har understreget værdien af tilfredse kunder, og dit kundecenter har en afgørende betydning.

Logica nytænker det traditionelle kundecenter / servicedesk. I stedet for en reaktiv support, som kun tager imod klager og giver vejledning, skal dit kundecenter være proaktivt og komme 360 grader rundt om kunden. Der skal præsenteres nye muligheder og produkter, når kunden alligevel er i røret, på chatten eller på mailen. Det giver loyalitet, krydssalg og mersalg.

Samtidig skal dit kundecenter aktivt opsamle data om kundens livssituation, valg og ønsker. Både i den enkelte dialog/korrespondance og i surveys. De data skal omsættes til viden, som forbedrer forretningen. Ikke mindst med differentieret kundeservice og miks af ydelser. Identificer dine guldkunder, og giv dem den bedste service.

Mød en kundecase, hvor virksomheden transformerer sin forretningsmodel/kundeservice og opnår "kundecenter service excellence". Strategien er:

- Strømligning af de kunderettede processer
- Reduktion af "time to market" og "time to customer"
- Kundefokusering i stedet for produktfokusering
- Kundesegmentering og differentierede ydelser
- Øget kundetilfredshed og loyalitet

Logica

10.30 Kaffepause

11.00 Fra kommunal omstilling til professionelt kontaktcenter

Kontaktcenteret i Københavns Kommune kan fejre sit 4 års jubilæum til april. Det gør vi som et af de mest professionelle callcentre i det offentlige Danmark. Jeg vil gerne dele nogle af de vigtigste læringspunkter fra den forandringsproces, der startede et år før åbningen. Det bliver en historie om triumf, tårer og tjenesteligt forhør ... og alt det i mellem

Søren Ahrensberg, Contact Center Manager
Københavns Kommunes Kontaktcenter (Borgerservice)

11.30 Overordnede tendenser fra den store danske kundecenterundersøgelse i 2011

Få bl.a. indsigt i:

- Kundecentrenes udfordringer
- Medarbejderne
- Opgaver
- Sourcing
- Sociale medier og kundeservice
- Digitalisering
- Teknologi

DI's Kundecenternetværk

12.00 Kort intro til de to workshops

12.15 Netværksfrokost i udstillerområdet

13.00 Vælg mellem to workshops

(lokaler offentliggøres på dagen)

Workshop A:

Nærværende ledelse og praktisk anvendelse af bandede samtaler individuelt / Anvendelse af e-learning i kundecentret

Boot Camp I

- Kompetenceudvikling via optagede samtaler

Kort oplæg om optagede samtaler

- *Eksempler på 4 effektive metoder*
- *Hvad afgør om virksomheden får succes med optagede samtaler*
- *Eksempel på system til opsamling af kompetencedata i forbindelse med kompetenceudvikling*



Programmet opdateres løbende med flere cases.
Følg evt. med på vores åbne LinkedIn gruppe "Kontaktcentret anno 2012"

Afprøvning af forskellige metoder i plenum gennem rollespil

Erfaringsudveksling: Eksempler fra plenum på anvendelse af optagede samtaler i kompetenceudviklingen

Diskussion: Hvordan prioriteres tiden til kompetenceudvikling?

Boot Camp 2 E-Learning i samtalens elementer

Kort oplæg om e-learning i kommunikation

- Begreber og eksempler
- Hvordan afgør virksomheden, om e-learning kan anvendes som læringsmetode
- Hvordan anvendes blended learning effektivt i kundecentrets træningsprogrammer
- Hvordan engageres medarbejderne i e-learning-kurser

Erfaringsudveksling: Eksempler fra plenum på anvendelse af e-learning til de kommunikative elementer i samtalen

Afprøvning i plenum af forskellige kommunikative e-learning moduler

Eksempler på virksomhedstilpasset e-learning

Diskussion: Hvordan får medarbejderne mest ud af et e-learning kursus i kommunikation

Kundeservice Gruppen A/S

Workshop B: Strategiimplementering i kundecenteret

Hvordan implementerer man en ny strategi i kundecenteret med succes?

Strategiimplementering handler jo om, at man udmelder strategien og omsætter den til en konkret handling og at man dernæst iværksætter de aktiviteter, der mest effektivt bringer kundecenteret hen til det fastlagte mål.

Her handler det bl.a. om at få kundecenterledere og -medarbejdere til at gøre noget helt nyt og anderledes - for rent faktisk at få strategien ført ud i livet. Men det er ikke let!!

Denne workshop sætter scenen for en diskussion omkring, hvordan man praktisk griber en strategiimplementering an i kundecenteret. Det er meningen, at workshoppen skal krydres med praktiske erfaringer fra deltagerne. Workshoppen vil bl.a.

diskutere:

- Hvad kræver det af ledelsen?
- Hvad kræves der af medarbejderne?
- Kommunikation og feed-back?

Claus Bay Eriksen
IPTEAMS A/S

14.30 Kaffepause med forfriskninger & mulighed for at besøge og tale med udstillerne

15.00 Opsamling på konklusionerne fra de 2 workshops (i plenum)

15.15 Kundefokuseret driftsoptimering i PFA

Omkostninger er i højsædet i den finansielle sektor. PFA har sat fokus på at videreudvikle en ordentlig forretning, hvor kundetilfredshed og arbejdsglæde går hånd i hånd med omkostningsfokuseret drift.

- Effektivitet og driftsoptimering
- Tæt samarbejde mellem IT og forretningsdriften i forhold til automatisering
- Kundetilfredshed og arbejdsglæde er to sider af samme sag

Charlotte Fredberg Schmidt, direktør for Kunde- & Pensionservice PFA

15.45 Succesfuld effektivisering i Post Danmarks kundekontaktcenter

Post Danmark har gennem længere tid arbejdet systematisk med at effektivisere deres kontaktcenter. Og resultaterne er bestemt ikke udeblevet. Få bl.a. indsigt i:

- Udbyttet ved at arbejde i selvstående teams
- Arbejde efter en 50 / 50 model (50% backoffice og 50% frontline)
- Resultaterne ved arbejde med målstyring
- Arbejde efter "Plan - Do - Check - Ad"

Birthe Larsen, Kundeservicechef
Post Danmark A/S

16.15 (Cirka) Konferencens første dag slutter

Derefter vinsmagning og networking i udstillingsområdet. En unik chance for en uformel snak med talerne, udstillerne og de andre deltagere.

Attraktiv eksponering på kontaktcenteret anno 2012 - Ønsker du en stand på konferencen?
Kontakt da MBCE, Jens Severinsen på telefon: 33 13 93 06, mobil 24 81 04 49 eller E-mail: jens@mbce.dk

Fredag den 16. marts

08.30 Registrering og kaffe/the med morgenbrød
Mulighed for at besøge og tale med udstillerne i pauseområdet

09.00 Velkomst ved dagens dirigent
V/TeleFaction A/S

9.15 Kundeklager er en gave!

- opnå langvarig kundeloyalitet i sandhedens øjeblik

Et af de mest afgørende tidspunkter i relationen mellem kunde og virksomhed er, når der opstår en krise. Gennemsnitligt henvender kun én ud af 20 utilfredse kunder og klager over sin situation – resten giver dig ikke engang chancen for at rette op på situationen. Håndteret korrekt kan en utilfreds kundes henvendelse vendes til en markant styrket relation til virksomheden, håndteret forkert vil den føre til kundens afgang.

Indlægget udfordrer den klassiske tankegang om, at kundeklager er et nødvendigt onde, som man bør undvige hvis muligt.

- *Hvad er effekten af en professionel klagebehandling?*
- *Har du styr på dine kundeklager?*
- *Hvordan etablerer du en struktureret proces for håndtering af kundeklager?*

Mikkel Korntved, Senior rådgiver
Loyalty Group A/S

10.00 Sådan fastholder TELMORE deres kunder

- høst udbytte af dine langsigtede kunderelationer

Aldrig har det været vigtigere at fastholde loyale og profitable kunder. Alle ved jo, at det som hovedregel kun er blevet dyrere og dyrere at generere nye kunder i markedet. Konkurrencesituationen på både B2B og B2C markedet er ekstrem hård og meget ofte priskoncentreret. Her er kundeserviceafdelingen et sted, hvor du har en unik mulighed for at opbygge langvarige relationer. Relationer der øger kundens livstid og giver effekt på bundlinen. Men hvordan fastholder man så lige kunderne? TELMORE har gennem flere år arbejdet strategisk på dette område.

- *Hvordan skabes øget loyalitet gennem kundeserviceafdelingen?*
- *Kundekendskab ved altid at sætte kunden i centrum*
- *Kundeindsigt som et konkurrenceparameter*
- *Hvordan arbejder hele organisationen for at kunden får sublim kundeservice?*

Erik Andersen, Adm. Direktør
TELMORE A/S

10.30 Kaffepause

11.00 CRM som platform for kundeservice, vækst og forandring i KMD

KMD fortæller deres historie om, hvordan de bruger deres viden om kunderne til at optimere deres kundeservice med markante resultater.

Anette Feldbæk, Supportchef
KMD

11.40 EnergiMidt A/S: Kundecentret som salgsstyrke

Conny Rosenkvist, Forretningschef, kundecenter
EnergiMidt A/S

12.15 Frokost i restauranten

Efter frokosten er der mulighed for at besøge og tale med udstillerne i pauseområdet

13.15 Keynote Speaker: Micah Solomon

How to Build a Five-Star Customer Service Organization for Bottom-Line Results

In this keynote speech, Micah Solomon offers his expertise on how to create an exceptional, loyalty-building customer experience - in a way that builds an organization's bottom line. He draws on lessons described in his #1 bestseller *Exceptional Service, Exceptional Profit: The Secrets of Building a Five-Star Customer Service Organization*.

Solomon will also include material from his much-anticipated upcoming American Management Association follow-up, *High Tech, High Touch Customer Service*, and case studies and insider insights from Apple Computer, Zappos, The Ritz-Carlton, Oasis Disc Manufacturing and other great companies.

Micah Solomon

Kl. 14.45 (Cirka) Konferencen slutter.

Tak for i år og på gensyn til kontaktcentret anno 2013



Programmet opdateres løbende med flere cases.
Følg evt. med på vores åbne LinkedIn gruppe "Kontaktcentret anno 2012"

Platin udstillere:

Kundeservice Gruppen® (KSG) beskæftiger sig med 100% udfordringerne i- og omkring kundecentre – det har vi gjort fokuseret siden 2004 med stort engagement og faglig passion. Vi er baseret på best practise og alle konsulenter har selv siddet i leder- og specialistfunktioner i kundecentre. Vi implementerer praktiske løsninger med god sammenhæng mellem adfærd, processer og teknologi der giver solide resultater på KPI'er som salg, First Call Resolution, kundeloyalitet, medarbejderloyalitet og omkostninger. Vi rådgiver direktioner ift. den strategiske anvendelse af kundecenter organisationen, kanalstrategier og customer intelligence.



KUNDESERVICE GRUPPEN®
www.kundeservicegruppen.dk

Logica er en international virksomhed med 41.000 medarbejdere inden for teknologi- og virksomhedsservice. Vi leverer rådgivning, systemintegration og outsourcing til kunder over hele verden, heriblandt mange af Europas største virksomheder. Logica skaber værdi for sine kunder ved succesfuld integration af mennesker, forretning og teknologi. Vi forpligter os til et langvarigt samarbejde, og giver innovative svar på vores kunders behov via indsigt og forståelse.



www.logica.dk og www.logica.com

Etrackl kombinerer håndteringen af emails & chat, i én avanceret, intelligent og ekstremt sikker "ticket applikation" – etrackl tilbydes både som "cloud" og "on premisses". Etrackl er udviklet dels med fokus på kundeoplevelsen og dels vores kunders ønsker om at minimere antallet af manuelle processor – etrackl er applikationen som sparer vores kunder millioner af kroner, og som giver vores kunders kunder den oplevelse og service de fortjener.

Vi glæder os til at vise dig hvorfor de største og mest professionelle kundecentre i Skandinavien har valgt etrackl, og hvordan de har integreret mod Siebel, SAP, MS CRM, CISCO... og endelige har skabt den uudværlige transparens mellem deres støttesystemer, som en fundamental forudsætning for at yde den service deres kunder forventer... og lidt til !



... vi elsker service

Tack International - en stærk partner
Din virksomheds oplagte valg til implementering af praktiske løsninger: Learn it today – use it tomorrow.

Målet er klart: at sikre din virksomhed et synligt resultat i form af kompetenceløft hos dine medarbejdere, øget indtjening og omkostningsbevidsthed. Med dette for øje skaber vi sammen vækst og parathed til morgendagens opgaver.

Din værdi som kunde: en engageret og kompetent partner til udvikling af din virksomhed!



www.tack.dk

Guld udstillere:

TELEOPTI is the leading provider of solutions for strategic Workforce Management as well as Telecom Expense Management. The company is renowned for developing advanced and user-friendly solutions based on clients' requirements. Hundreds of enterprises around the world rely on solutions from Teleopti to attain optimal operational efficiency and provide the highest levels of service.

Teleopti CCC is an award winning WFM solution that includes tools that manage, involve and improve workforce management in today's contact centres. The base package offers the key elements that you need to plan and improve your contact centre. This includes forecasting, agent management, automatic scheduling and reporting. Teleopti CCC is cost saving, as it leads to greater involvement, fewer sick days, and lower staff turnover. Teleopti, established in Stockholm, Sweden in 1992 operates through a comprehensive network of partners.



www.teleopti.com

CSC er en global virksomhed der hjælper både private- og offentlige kunder verden over til at drive en bedre forretning. Gennem vores dedikerede center for kundehåndtering har vi siden 1994 hjulpet nordiske virksomheder såsom SAS Airlines, Tryg Forsikring og IF Forsikring m.fl. til at forbedre deres kundeservice samt øge deres salg gennem et kontaktcenter.

CSC tilbyder markedsledende end-to-end løsninger inden for kontaktcenterområdet, både hvad angår software, infrastruktur, projektledelse samt konsulenttjenester.



For mere information
– se www.csc.com/dk under Løsninger
➔ Cloud Services ➔ Embrace

Steria er med 13 mia. kr. i omsætning og mere end 18.000 ansatte blandt Europas ti førende it-serviceleverandører. Gruppen, som er repræsenteret i 16 lande, herunder med ca. 185 medarbejdere i Danmark, leverer totalløsninger, der omfatter forretnings- og it-rådgivning, projektledelse, systemintegration og -udvikling, infrastrukturleverancer, it-drift, hosting og vedligehold.



www.steria.dk og www.steria.com

Dectel A/S har 15 års erfaring med headset-løsninger til især Call Centre. I mange år har ledningsheadset været det fortrukne headset i Call Centre pga. lyd kvalitet, driftsikkerhed samt økonomi. De nye trådløse Call Center headsetts fra Sennheiser har ændret dette. Med funktioner som medlyt og "free seating" samt en mere enkelt løsning, er mange Call Centre i dag udstyret med Sennheiser DW-serien. Som kunde hos Dectel A/S er der mulig indflydelse på udvikling af nye headsetts samt tilbud om en unik serviceaftale.



www.dectel.dk

Attraktiv eksponering på kontaktcentret anno 2012 - Ønsker du en stand på konferencen?
Kontakt da MBCE, Jens Severinsen på telefon: 33 13 93 06, mobil 24 81 04 49 eller E-mail: jens@mbce.dk



3 Lette måder at tilmelde sig på:

- Send en e-mail: booking@mbce.dk
- Online via vores website: www.mbce.dk
- Ring på 33 13 93 06

- Ja tak, Jeg ønsker at deltage på kurset "Kontaktcentret anno 2012"
Pris pr. person er kr. 9.995 ekskl. moms.
Prisen inkluderer dokumentationsmappe, frokost og servering i pauserne.

Navn 1 _____
Navn 2 _____
Navn 3 _____
Afdeling _____
e-mail _____

Firma _____
Adresse _____
Postnummer og by _____
EAN. nr. _____
Telefon _____

Praktisk information

Afholdelsesdatoer og sted:

Torsdag den 15. og fredag den 16. marts 2012 i København på Hotel Scandic Copenhagen, Vester Søgade 6, 1601 København V, tlf: 33 14 35 35

Registrering til konferencen starter kl. 8.30 og konferencen finder sted i tidsrummet kl. 9.00-16.00 – se eksakte tider i programmet.

Overnatning

Overnatning er ikke inkluderet i arrangementets pris. Har du brug for overnatning i forbindelse med arrangementet – kontakt hotellet direkte.

Pris:

Prisen er 9.995 ekskl. moms pr. deltager. Prisen dækker konferencemappe, frokost og servering i pauserne.

Tilmelding:

Du kan bruge vores website www.mbce.dk eller du kan sende en mail til booking@mbce.dk med din tilmelding. Du er også velkommen til at foretage din tilmelding pr. telefon 33 13 93 06

Afbestillingsbetingelser:

Eventuel afbestilling skal foregå skriftligt til MBCE, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 København K eller faxes til 33 13 93 07. Ved afbestilling beregnes et administrationsgebyr på 10% af fuld konferenceafgift pr. afbestilling.

Sker afbestilling senere end 14 dage før afholdelsen opkræves et gebyr på 50%, og ved afbestilling senere end 2 dage før betales fuld pris. Hvis du bliver forhindret i at deltage, er du naturligvis velkommen til at overdrage din plads til en kollega. Ligeledes har du mulighed for at flytte din tilmelding til et senere lignende arrangement uden ekstra omkostninger.