

PRESSEINFORMATION

Agent Day 2009: Erfolgreiches Personalmanagement im Call Center

(Wien, 8.9.2009) - Am 22. September 2009 findet heuer bereits zum vierten Mal der Agent Day im Blaha Biz in Korneuburg bei Wien statt. Die Fachkonferenz zum erfolgreichen Call Center-Management steht diesmal unter dem Motto „Hart am Wind, auf Kurs bleiben“. Der generelle Themenschwerpunkt umfasst den Bereich Call Center-Personalmanagement. Internationale Vortragende stellen erfolgreiches Personalmanagement im Call Center in den Mittelpunkt der Keynotes und Diskussionen. „Der Schwerpunkt wird auch als Antwort auf die schwierigen wirtschaftlichen Zeiten gesehen, die viele Firmen veranlassen Personalkosten zu reduzieren. Ganz klar müssen wir jetzt hart am Wind segeln, aber dennoch konsequent auf Kurs bleiben“, fasst Veranstalter Georg Mack, Präsident des callcenterforum.at, die Anforderungen an die Branche zusammen. Vor diesem Hintergrund ist das Call Center-Management besonders gefordert, eine perfekte Ressourcenplanung vorzunehmen, die Fluktuation niedrig und die Mitarbeiter motiviert zu halten. Der inhaltliche Fokus liegt auf den Themenbögen Qualität halten, Produktivität steigern und Kosten senken.

„Wie die Teilnehmerzahlen eindeutig belegen, werden Konzept und Format von Markt und Zielgruppe sehr gut angenommen. Gleichzeitig steigt auch die Zahl an qualitativ hochwertigen Ausstellern und Sponsoren“, freut sich Mack. Das direkte Feedback des einschlägigen Fachpublikums aus vorangegangenen Veranstaltungen ist in die heurige Planung eingeflossen und garantiert eine Branchenveranstaltung auf hohem Niveau. Die Teilnehmer des Agent Day sind Führungskräfte von österreichischen Inhouse-Call Centern sowie marktführenden, externen Call Center-Dienstleistern. Darüber hinaus wird der Agent Day regelmäßig von einer Vielzahl an Managern besucht, die innerhalb der bedeutendsten österreichischen Unternehmen leitende Positionen mit Verantwortung für den Bereich Customer Care haben.

Eckdaten Agent Day 2009

22. September 2009, 09:00 bis 18:00 Uhr in 2100 Korneuburg bei Wien, Blaha Biz

Konferenzticket: EUR 290,- exkl. Mwst.

Mitglieder des callcenterforum.at erhalten ein Konferenzticket kostenfrei. Ein weiteres kann zum Sonderpreis von EUR 90,- exkl. Mwst. bestellt werden. Die Teilnahme ist für Teilnehmer der Call Center Marktstudie 2009 kostenfrei.

Über das callcenterforum.at

Das callcenterforum.at sieht sich als Interessenvertretung mit der Aufgabe, die Anliegen der Call und Contact Center und damit auch die direkte Kundenkommunikation zu fördern. Dabei konzentriert sich das callcenterforum.at vor allem auf drei Bereiche: Informationen für den Markt aufzubereiten, die Kommunikation unter den Mitgliedern zu fördern und mittels Lobbying bei den öffentlichen Stellen die Interessen der Mitglieder zu vertreten und deren Themen vorzubringen. Der Verein zählt derzeit 53 Mitgliedsunternehmen. Information und Kontakt: www.callcenterforum.at

Informationen und Kontakt:

callcenterforum.at, Simmeringer Hauptstraße 21, 1110 Wien, T: +43/676/7827111, F: +43/2236/8123300, office@callcenterforum.at, www.callcenterforum.at

Georg Mack, Präsident: georg.mack@mack.at, T: +43/699/17034342

Robert Sluka, Vizepräsident: robert.sluka@pv.oebb.at, T: +43/664/6173506

Christine Kobale, Generalsekretariat: office@callcenterforum.at, T: +43/676/7827111

Downloads

Fotos in Druckqualität und detailliertes Programm unter www.callcenterforum.at oder www.publishfactory.at/presse.