

Nachlese

2. WTS-Innovationstag am 03. Juni 2016 - Wir sagen DANKE!

Mit knapp 50 Teilnehmern war auch in diesem Jahr der WTS-Innovationstag gut besucht.

Nach den einleitenden Begrüßungsworten der WTS-Geschäftsführer Miriam Kemmer-Hofmann und Volker Retz startete die Veranstaltung pünktlich am (für Juni-Verhältnisse recht kühlen) Freitagmorgen in den Räumlichkeiten der Würth IT GmbH in Waldzimmern.

Robert Leuze (Würth IT GmbH) begrüßte die Teilnehmer als „Hausherr“ und stellte die Infrastruktur-Dienste und Würth Global Services vor. Aus Sicherheitsgründen nur in reduzierter Detailtiefe, aber dennoch sehr informativ, lies Herr Leuze verbal das Publikum „hinter die Kulissen“ der digitalen Würth-Welt blicken. So lernten die Teilnehmer die Würth IT als international agierendes mittelständisches Unternehmen mit weltweit über 420 Mitarbeitern kennen, welches IT-Dienstleistungen bündelt und sowohl Unternehmen innerhalb der Würth Gruppe als auch Partner außerhalb des Konzerns mit Beratung, Implementierung und Programmierung von SAP und E-Business-Lösungen, IT-Security und IT-Services bedient.

Norbert Kleinegrauthoff (bedirect GmbH & Co. KG) zeigte sehr anschaulich auf, wie das wertvollste Kapital eines Unternehmens – nämlich die Kunden- und Interessentendatenbank – durch Nutzung verschiedener Services des Adressenansichters aktualisiert und durch clevere Profiling-Lösungen aufgewertet oder bisher nicht genutzte Adressenpotenziale nach verschiedenen Anforderungskriterien bereit gestellt werden.

Unter dem Thementitel „Auch Helden brauchen manchmal Hilfe!“ präsentierte Joel Eiglmeier gemeinsam mit seinem Kollegen Kim Hofmann-Füchtner (SABIO) auf smarte Art und Weise, wie weit verzweigtes Wissen aus dem Intranet, CRM oder CMS, eigenen Dokumenten oder Notizen und nicht zuletzt in den Köpfen der Belegschaft vorhanden, gebündelt und in einem zentralen Wissensmanagementtool verfügbar gemacht werden kann.

Michael Stüve (HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH) referierte in seinem Vortrag und an seinem Messestand darüber, wie sein Unternehmen mitarbeiterfreundliche und prozessorientierte Arbeitswelten schafft. Großraumbüros mit hohem Lärmpegel und schlechter Akustikdämmung verwandelt die HCD zu leistungs- und erfolgssteigernden Arbeitsplatzlösungen.

Carsten Baumhöfer, Bernd Engel und Robert Bröder (Mycom AG) stellten u.a. die Frage „Wie bringe ich die notwendigen Kundeninformationen zur richtigen Zeit an die richtige Stelle?“ und präsentierten damit einmal mehr Ihre Omnichannel Softwarelösung MYKENE.



Viel Beachtung und großen Andrang in den Zeiten zwischen den Fachvorträgen verzeichnete das WTS Live-Call Center Team. Als besonderes Highlight konnten die Besucher direkt nach dem Check-In ihre Reservierung an den Meet & Greet-Runden über einen Anruf im Live-Call Center durchführen.

Um die Arbeitsprozesse und Arbeitsweise vor, während und hinter der Terminierung für die Besucher greifbarer zu machen, zeigte das Team unter der Leitung von Silke Weber (WTS Projektmanagement) Live-Telefonate zur Terminvereinbarung, basierend auf dem WTS-eigenen CRM-System.

Interessierte Gäste konnten über zusätzliche Headsets direkt in die Gespräche rein hören und somit einen Eindruck gewinnen, wie WTS zunächst potenzialermittelnde Fragen stellt, um im Nachgang eine qualitative Terminvereinbarung zu erzielen.

Auch Sandra Waidmann (WTS Vertrieb) griff mit ihrem Vortrag das Thema „Terminierung“ auf. Mit Beispielen unterlegt wurde dargestellt, warum und wann die Einbindung eines Dialogcenters bei der Terminvereinbarung für den Außendienst sinnvoll ist und daher einen effizienten Baustein für die Vertriebssteuerung darstellt.

Ergänzend zu den Fachvorträgen präsentierten Michaela Schöttle und Heribert Steiner von Sennheiser die aktuellsten Headset-Lösungen und Katharina Kostka und Philip Becker von Report Solution aus Hamburg zeigten mit ihrem BI-Tool QlikView, wie einfach und vor allem wirkungsvoll es ist, wenn Daten aus unterschiedlichsten Quellen miteinander verknüpft werden und dadurch themenübergreifende neue Wertebetrachtungen erlauben.

Ein rundum gelungener Tag! Inhalte und das Format sind offenbar auch in 2016 gut angekommen. „Ich nehme wertvolle Anregungen mit“, äußerten sich einige Teilnehmer, „das war ein guter Austausch“, sagte ein anderer. Auch die Herzlichkeit und hohe Motivation der WTS-Mitarbeiter wurde vielfach angesprochen.

Am Ende sollten die Teilnehmer des 2. WTS-Innovationstag nach Schulnoten bewerten. Die meisten vergaben ein gut bis sehr gut (Durchschnitt: 1,5).

Das tolle Feedback der Teilnehmer, der rege Gedankenaustausch in den Meet & Greet-Runden, das große Interesse an unserer Arbeitsweise im Live-Call Center und die bis zum letzten Platz besetzten Fachvorträge bestärken darin, auch im nächsten Jahr wieder ein Kundenevent zu planen, bei dem wir unsere Besucher mit interessanten Partnervorträgen und mit innovativen Themen rund um den telefonischen und digitalen Kundendialog informieren.

Sie benötigen Unterstützung bei Ihrer Außendienstterminierung für mehr Effizienz im Vertrieb?

Wir verhelfen Ihnen zu mehr aktiver Verkaufszeit, mehr Kundenterminen, mehr Umsatz.

