

Aktuelle Presseinformation zur

**E-MAIL 2011****6. Kongress für E-Mail-Management und Kundendialog****07. - 09. Juni 2011 in Köln****Vom telefonischen zum schriftlichen 1-zu-1 Kundendialog: E-Mail, Twitter, Facebook & Co.**

Frankfurt/Main, Mai 2011 – Ein weiteres Anwachsen der E-Mail-Kommunikation im Kundendialog, die Teilautomatisierung des E-Mail-Managements und der Einsatz lernender Systeme mit künstlicher Intelligenz sind derzeit die größte Herausforderung für den Kundendialog und im Contact Center. Wachstumsraten bei den schriftlichen Kundenanfragen von 20-30 Prozent pro Jahr sind je nach Branche zu beobachten und die Erwartungen der Kunden an Schnelligkeit und unbürokratische Problemlösungen steigen rasant.

Social Media ist ein weiterer Trend im Kundendialog, der derzeit große Veränderungen bewirkt. Die kommende Generation der Digital Natives stöbert in sozialen Netzwerken und informiert sich intensiv über neue Produkte. Die schriftlichen Anfragen nehmen dadurch auch an Komplexität zu und der Kunde ist über die angebotenen Produkte und Dienstleistungen besser informiert denn je. Freundlichkeit und ein einheitliches Kommunikationsniveau auf Augenhöhe sind das Gebot der Stunde.

Die DEUTSCHE KONGRESS veranstaltet vor diesem Hintergrund vom 07. - 09. Juni 2011 den Kongress E-MAIL 2011 – 6. Kongress für E-Mail-Management und Kundendialog. Erwartet werden rund 50 Leiter Kundenservice und Contact Center, die sich über die neuesten Trends in der E-Mail-Kommunikation und beim E-Mail-Management informieren. Die E-MAIL – der deutsche Treffpunkt zu E-Mail-Management und schriftlichen Kundendialog – erweitert dabei dieses Jahr den Blick über das E-Mail-Handling hinaus und zeigt neue Wege, um die Forderungen der Kunden nach individueller Kommunikation mit den Anforderungen des Unternehmens nach Wirtschaftlichkeit und Effizienz im schriftlichen Kundendialog verbinden zu können. Durch zahlreiche Praxisbeispiele u. a. von Marcell D’Avis (1und1 Internet AG, Franziska Prehn (Air Berlin), Dr. Stephan Wickert (QIAGEN GmbH) und Michaela Sindersberger (Witt Gruppe) wird aufgezeigt, wie sich innovative Unternehmen diesen Trends stellen. Durch zusätzliche Fachvorträge des ECC Handel – Institut für Handelsforschung und des Deutsches Forschungszentrum für künstliche Intelligenz (DFKI) werden den Teilnehmern weitere Analysen und Zukunftsoptionen vorgestellt und eine Plattform geboten, um diese aktuellen Veränderungen einzuordnen und Lösungswege kennen zu lernen. In einer hochrangig besetzten Podiumsdiskussion wird unter der Leitung von Manfred Stockmann (Call Center Forum Deutschland e.V.) der Wandel vom gesprochenen zum geschriebenen Wort im Hinblick auf die Erwartungen der Kunden, die notwendigen Prozesse im Service und die wichtigsten Skills der Mitarbeiter analysiert.

Zusätzlichen Workshops bieten am 07. und 09. Juni 2011 die Gelegenheit, von Jörg Heidrich (Rechtsanwalt und Justiziar des Heise Verlages) mehr über die Anforderungen des Datenschutz 2011 für den rechtsicheren Umgang mit Kundenmails zu erfahren und gemeinsam mit Donovan Pfaff und Wilhelm Hansen (Bonpago GmbH) zu analysieren, wie Unternehmen E-Postbrief, DE-Mail und Facebook sinnvoll nutzen können.

Nähere Informationen und das detaillierte Programm, finden Sie unter

[www.e-mail-kongress.de](http://www.e-mail-kongress.de)

**Pressekontakt**

Claudia Pomillo

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH

Geleitsstr. 14

60599 Frankfurt / Main

Tel. 069 / 63006 - 670

[pomillo@deutsche-kongress.de](mailto:pomillo@deutsche-kongress.de)

**Über den Veranstalter**

DEUTSCHE KONGRESS ist unabhängig und informiert in hochkarätigen Veranstaltungen über Trendthemen. Sie bietet Führungs- und Fachkräften aus Wirtschaft, Industrie, Politik und Forschung Plattformen für Wissenstransfer und Meinungs austausch. [www.deutsche-kongress.de](http://www.deutsche-kongress.de)