



Digitale Kundenorientierung im öffentlichen Sektor

26. und 28.04.2023

online

Customer Experience (CX) & Kundenzentrierung | Service-Orientierung & -Digitalisierung | Zielbildentwicklung | Touchpoints | Zukunftstrends

[jetzt anmelden](#)

Ihre Referenten



Andreas Klug

AI Evangelist und Co-Founder von ITyX



Matias Musmacher

Vorstand der O'Donovan Consulting AG

Neue digitale Kommunikationskanäle, analoge Prozesse und der Kampf gegen traditionelle Medienbrüche: Heute gelten neue Spielregeln, wenn es darum geht, Kundenschnittstellen zu orchestrieren und Kosten zu senken. Kunden erwarten eine Reaktion in „naher Echtzeit“ – jederzeit, überall und über alle Geräte und Kanäle. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie kundenzentrierte Abläufe für Ihre Service-Organisation und KI-Unterstützung für Ihre Mitarbeitenden realisieren können. Unsere Referenten sind Experten für erfolgreiche Service-Digitalisierung mit einer ausgewiesenen Expertise in KI (Künstliche Intelligenz) und CX (Customer Experience).

Von der Entwicklung Ihrer Personas über die digitalen Kundenschnittstellen bis hin zu einem zukunftsfähigen Customer Journey Management: Sie entwickeln ein Verständnis für die Möglichkeiten und Grenzen der Intelligenten Automatisierung, aber auch eine eigene Agenda für die Transformation Ihrer Service-Organisation in eine agile, kundenzentrierte Zukunft. Wie verändert die Digitalisierung die Erwartungen Ihrer Kunden? Wie können Arbeitsplätze in Service und Back Office modernisiert werden und die Mitarbeitenden optimal unterstützen? Dieses Seminar ist eine unentbehrliche Orientierungshilfe für die erfolgreiche Digitale Transformation in servicenahen Organisationsbereichen.

Inhaltsübersicht:

- Digitale Bürger-Zentrierung: Neue Touchpoints erfolgreich zum Einsatz bringen
- Transformation im Service: Vom Change Management zur digitalen Agenda
- Mensch-Maschine-Zusammenarbeit: Wie Mitarbeitende mit KI optimal unterstützt werden
- Customer Analytics: Personas identifizieren und Touchpoints orchestrieren
- Chancen kennenlernen: Automatisierung durch Digitale Services, Apps & Co.
- Was die Zukunft bringt: Ein fundierter Ausblick auf die relevanten Service-Trends



Tag 1 26.04.23

08:45

Login

09:00

Begrüßung und Vorstellungsrunde

- Gemeinsame Vorstellungsrunde
- Erwartungen und Zielsetzung



MATIAS MUSMACHER
O'Donovan Consulting AG

09:15

Einführung in Customer Experience (CX) und User Experience (UX)

- Wie der Digitale Wandel interne und externe Kunden beeinflusst
- Was heutige und zukünftige Kunden wollen
- Über Kanäle, Medienbrüche und Kulturellen Wandel
- In „Kunden“ denken – nicht in „Kanälen“
- Was eine exzellente Kundenreise (Customer Journey) ausmacht
- Abgrenzung CX und UX
- Praxisbeispiele und Übungen

10:45

Kaffeepause

11:00

Das Management von Customer Journeys

- Multiexperience und die CX der Zukunft
- Denkmodell Conversational Business (als neuer Trend)
- Die 3 „E’s in CX: Effektiv, Einfach, Emotional
- Kundenreisen optimieren: Marken, Personas, Touchpoints
- Praxisbeispiele und Übungen

12:00

Abschließende Diskussionsrunde

12:30

Ende des ersten Seminartages



Tag 2

28.04.23

08:45

Login

09:00

Begrüßung und Vorstellungsrunde

- Rekapitulation der Ergebnisse von Tag 1
- Erwartungen und Zielsetzung



ANDREAS KLUG
ITyX



09:15

Erfolgreiche Zielbildentwicklung

- Prozesseffizienz, Digitaler Arbeitsplatz und Kundenzentrierung
- Innovationstechniken
- Best Practices
- Transformation Management

10:45

Kaffeepause

11:00

Digitale Touchpoints orchestrieren

- Call, E-Mail, Bot & Messenger: Charakteristik und Wirkung im Kanal-Management
- Sind Bots die neuen Apps?
- Prozesse digitalisieren statt einfach nur elektrifizieren
- Zukunftstrends

12:00

Abschließende Diskussionsrunde

12:30

Ende des zweiten Seminartages



Andreas Klug

Andreas Klug ist AI Evangelist und Co-Founder beim KI-Spezialisten ITyX. Er gilt als Experte für Intelligente Automatisierung und kundenzentrierte Serviceprozesse. Mit dem Digitalen Wandel setzt er sich in Vortragsreihen, Publikationen und seinem KI Podcast www.ki-board.de regelmäßig auseinander. Er hat den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ in Europas größtem Digitalverband Bitkom gegründet und mehr als 5 Jahre geleitet. Er ist Autor des Buchs „Trendradar KI“.



Matias Musmacher

Matias Musmacher ist Vorstand der O'Donovan Consulting AG und auf die Lösung von Herausforderungen aus Service und Vertrieb spezialisiert. Gemeinsam mit seinem Team findet er die „ideale Welle“ für den Kundenservice: Dynamik erbringen, wo Flaute herrscht in Kundeninteraktionen; und Ruhe schaffen, wo schnelles Wachstum und extreme Dynamik Überhand nehmen. Einige seiner Methoden auf dem Weg dahin: ausführliche Kundenanalysen (Fakten statt Bauchgefühl!), kompromisslose Ausrichtung des Geschäftsmodells an Kunden und dauerhafte Verankerung von Kundenzentrierung in den Prozessen und in den Köpfen der Organisation.

Zielgruppe – An wen richtet sich dieses Seminar?

Dieses Seminar im Partnernetzwerk richtet sich an sämtliche Fachbereiche, die ihre Berührungspunkte und Prozesse im Hinblick auf interne und externe Kunden überarbeiten, analysieren und digitalisieren bzw. automatisieren möchten. Aufgrund von bereichsübergreifenden Schnittstellen ist die Teilnahme offen für unterschiedliche Fachabteilungen und Ebenen in der Hierarchie.

Die Inhalte des Seminars sind relevant für öffentliche Institutionen und öffentlichen Unternehmen wie:

Städte, Landkreise, Kommunen und Verbandsgemeinden, Ministerien auf Bundes- und Landesebene, nachgeordnete Behörden und Betriebe von Bund und Ländern, Unternehmen der öffentlichen Hand und Betriebe gewerblicher Art (BgA), gemeinnützige und kirchliche Einrichtungen, Religions- und Weltanschauungsgemeinschaften, Universitäten, Universitätskliniken, Fachhochschulen sowie Forschungseinrichtungen, Finanz- und Prüfbehörden, öffentliche Versicherer, Verbände, Vereine und Stiftungen, Verbandsgemeinschaften, Kammern, Landesförderbanken, Staatskanzleien sowie Einrichtungen und Organisationen der öffentlichen Hand.

Eine Übersicht unserer Praxisseminare finden Sie auf

www.fortbildungskampagne.de



Termine:

26. und 28.04.2023

online

TEILNAHMEGEBÜHR:

Online-Teilnahme: 399,- Euro zzgl. MwSt.

Details zur Anmeldung unter www.fortbildungskampagne.de/anmeldung

DIE TEILNAHMEGEBÜHR BEINHALTET:

- Schulungsunterlagen (digital)
- Teilnahmezertifikat

ANMELDUNG:

Bitte verwenden Sie zur Anmeldung unser Online-Anmeldeformular unter: www.fortbildungskampagne.de/anmeldung

KONTAKT FÜR RESERVIERUNGEN UND BUCHUNGEN:

Haben Sie Fragen zum Seminar oder zu Reservierungen und Buchungen?

Schreiben Sie uns einfach eine Email oder rufen Sie uns unter der folgenden Rufnummer an:

Email: team@fortbildungskampagne.de | Telefon: +49 (0) 30 89 56 27 16

TEILNAHME- UND STORNIERUNGSKONDITION (AUSZUG):

Die verbindliche Anmeldung erfolgt über unser Online-Anmeldeformular und wird durch Zusendung einer Anmeldebestätigung sowie der Rechnung bestätigt. Stornierungen sind bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei, bereits gezahlte Beträge werden erstattet. Bei kurzfristiger Stornierung oder beispielsweise krankheitsbedingter Abwesenheit ist die Benennung eines Ersatzteilnehmers jederzeit möglich. Sofern sich kein Ersatzteilnehmer findet, kann nach Absprache ein Gutschein ausgestellt werden, der zur Teilnahme an einem Nachfolgetermin oder einem ähnlichen Seminar berechtigt. Bitte beachten Sie unsere AGB, die unter dem folgenden Link aufgerufen werden können:

www.fortbildungskampagne.de/agb

DATENSCHUTZHINWEISE:

Wir weisen darauf hin, dass Sie die Verwendung Ihrer Daten gemäß unserer Datenschutzbestimmungen durch eine Nachricht an datenschutz@fortbildungskampagne.de selbstverständlich jederzeit widerrufen können. Bitte beachten Sie unsere Datenschutzbestimmungen, die unter dem folgenden Link aufgerufen werden können:

www.fortbildungskampagne.de/privacy

HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ BEI ONLINE-TEILNAHME:

Details zur technischen Umsetzung der Online-Teilnahme erhalten Sie im Anschluss an Ihre Anmeldung. Ein wirksamer Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem technischen Dienstleister liegt vor. Durch die Fortbildungskampagne als Veranstalter erfolgt während der Online-Teilnahme keine Speicherung von schriftlichen, akustischen oder visuellen Daten der Teilnehmenden. Eine temporäre Protokollierung des Chat-Verlaufes einer Online-Veranstaltung wird binnen zwei Arbeitstagen nach der Veranstaltung gelöscht. Bitte beachten Sie, dass Sie im Rahmen Ihrer Online-Teilnahme möglicherweise unfreiwillig Daten und Informationen übertragen, etwa durch weitere Personen in Ihrem Raum. Eine mögliche Übertragung derartiger Informationen liegt in Ihrem Verantwortungsbereich.