

An alle
Gäste
der PfalzAkademie Lambrecht

Carmen Becker
Tel : 06325/1800-22
Fax: 06325/1800-26
E-Mail: c.becker@pfalzakademie.bv-pfalz.de
Internet: www.pfalzakademie.de

7. Oktober 2020

Einladung BBH-Online-Workshop „Kommunikation im Rahmen des Rollouts intelligenter Messsysteme“

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie herzlich zum BBH-Online-Workshop „Kommunikation im Rahmen des Rollouts intelligenter Messsysteme“ am Dienstag, dem 24.11.2020 von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr ein.

Ausgangssituation:

Das intelligente Messsystem (iMS) stellt im Vergleich zur modernen Messeinrichtung (mME) nicht nur eine Weiterentwicklung, sondern eine neue Technologie dar. Der Umgang mit dieser neuen Technologie ist für alle Beteiligten mit einem umfangreichen Lernprozess verbunden. Speziell bei den Endkunden wird ein erhöhtes Beratungsbedürfnis entstehen, wodurch auch neue Herausforderungen auf den eigenen Kundenservice zukommen. Mit unserem Inhouse-Workshop möchten wir bei Sie der qualifizierten Kundenberatung zu intelligenten Messsystemen unterstützen.

Aufgaben im Kundenservice und Beratungsthemen:

- Etablierung von Maßnahmen zur Bewältigung des erhöhten Kontaktaufkommens für einen reibungslosen Ablauf der Prozesse
- Zurverfügungstellung von Kundeninformationen zu allgemeinen Themen über das Internet (Auswahl und Aufbereitung der Informationen)
- Umgang mit telefonischen Anfragen (Inhalte, Sprachregelung, Prozessablauf)

- Bearbeitung von spezifischen Kundenanfragen persönlich, schriftlich oder elektronisch (z. B. zur Vereinbarung eines Termins, Abrechnung des Messstellenbetriebsentgeltes oder detaillierten technischen Fragen)
- Aufteilung der Kundenanfragen in „First-Level-Support“ bzw. Weitergabe der Anfragen an andere Abteilungen
- Etablierung eines „MSB-Büros“ als Front- oder Back-Office des Messstellenbetriebs?

Diese Fragen und Themen möchten wir gemeinsam mit Ihnen in dem Workshop „Kommunikation im Rahmen des Rollouts der intelligenten Messsysteme“ besprechen und diskutieren.

Die genauen Inhalte des Online-Workshops entnehmen Sie bitte der beigefügten Agenda.

Als Referenten stehen uns Herr Jan-Hendrik vom Wege und Dr. Karina Appelmann von BBH zur Verfügung.

Die Online-Seminarkosten betragen 280,00 € netto zzgl. 16% MwSt., das entspricht 324,80 € brutto pro Person.

Wir bitten Sie, sich **bis zum 16.11.2020** anzumelden. Ein entsprechendes Anmeldeformular haben wir beigefügt.

Mit freundlichen Grüßen



Kerstin Cappel
Akademieleitung