

HOSTS

WIR FREUEN UNS AUF IHREN BESUCH



Thomas Heitmann, DTV GmbH:

Wir haben uns dem BPO verschrieben. Beratend, strategisch und fachkompetent arbeiten wir mit Ihnen und Ihren Produkten. Mit der Entwicklung des **VOICE-FILE-SERVERS** haben wir auf die Anforderungen unserer Geschäftspartner nach mehr Transparenz für ihre Kunden reagiert. Denn: **IHR KUNDE IST UNSER KÖNIG.**



Dagmar Hirche, AULIS Consult GmbH:

Zu unseren Stärken gehören die Kundenpflege und das Kundenmanagement. In diesem Geschäftsbereich nutzen wir den **VOICE-FILE-SERVER** und sorgen damit für Transparenz in der telefonischen Kommunikation mit den Kunden. Ein weiterer Baustein im **Management für zufriedene Kunden.**



Manuel Schindler, Rswn Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft:

Meine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts und umfassen auch den hiervon tangierten Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik. Über die rechtlichen Aspekte zum Thema Gesprächsaufzeichnung und **VOICE-FILE-SERVER** informiere ich Sie gern.

Lernen Sie uns kennen -
wir lassen keine Ihrer Fragen zum Thema
VOICE-FILE-SERVER offen!

CONTACT

SO FINDEN SIE UNS

Unser **VOICE-FILE-SERVER-WORKSHOP** findet am **Dienstag, 30. November 2010** in Hamburg im **ARCOTEL Rubin** statt.



ARCOTEL Rubin
Steindamm 63
20099 Hamburg

Anreise mit dem Auto

Die Zufahrt zur hoteleigenen Parkgarage befindet sich in der Danziger Straße. Die Parkplätze im ARCOTEL Rubin sind kostenpflichtig.

Anreise mit der Bahn

Vom Hauptbahnhof Hamburg erreichen Sie das ARCOTEL Rubin zu Fuß in ca. zehn Minuten bzw. mit der U-Bahn Linie U1 per nächstgelegener Haltestelle „Lohmühlenstraße“.

Anreise vom Flughafen

Vom Flughafen Hamburg-Fuhlsbüttel erreichen Sie das ARCOTEL Rubin mit dem Taxi in ca. 20 Minuten. Sollten Sie die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen wollen, empfehlen wir Ihnen, mit der S-Bahn Linie S 1 bis zum Hauptbahnhof Hamburg zu fahren. Von dort erreichen Sie das ARCOTEL Rubin zu Fuß in ca. zehn Minuten bzw. mit der U-Bahn Linie U1 per nächstgelegener Haltestelle „Lohmühlenstraße“.

Wir wünschen Ihnen schon heute eine gute Anfahrt und freuen uns mit Ihnen auf einen informativen und interessanten Tag!

Ihre verbindliche **Anmeldung** senden Sie uns bitte **bis zum 22. November 2010** per Fax an 040 - 422 36 222-201 (bitte beiliegende FAXANTWORT nutzen). Oder senden Sie eine E-Mail an: c.peters@aulisconsult.de.

VOICE-FILE-SERVER

TECHNIK SCHAFFT MÖGLICHKEITEN



EINLADUNG ZUM WORKSHOP
am **Dienstag, 30. November 2010**
ARCOTEL Rubin Hamburg

VOICE-FILE-SERVER

CALL2VERIFY

Bei der telefonischen Bestellung und dem Abschluss von Verträgen wird zu Dokumentationszwecken eine Zusammenfassung aller Vertragsbestandteile aufgenommen. Diese Gesprächsaufzeichnungen, die sogenannten Voice-Files, stellen den abgeschlossenen Vertrag respektive den Bestellnachweis dar.

Die Voice-Files sind aber danach nicht mehr für den Kunden abrufbar, da sie nur dem Anbieter in digitaler Form vorliegen.

Der **VOICE-FILE-SERVER** setzt genau an dieser Stelle an. Er erlaubt es dem Kunden, jederzeit seine persönliche Aufnahme (Voice-File) erneut anzuhören und sich der vertraglichen Vereinbarung zu vergewissern.

Kritische und informierte Kunden verlangen heute nach dieser neuen Vorgehensweise im Bereich Telesales und Customer Care.

Ob Vereinbarungen zum Vertrag, Produktinformationen oder Liefer- und Zahlungsbedingungen: Der **VOICE-FILE-SERVER** schafft für alle Seiten Transparenz und Sicherheit.

Der **VOICE-FILE-SERVER „CALL2VERIFY“** - ist ein Produkt der



WORKSHOP

IHRE STIMME ZÄHLT

Die technische Umsetzung und die ablaufenden Prozesse möchten wir Ihnen gern persönlich demonstrieren. Die Sicherheitsbestimmungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die dabei berücksichtigt wurden, mit Ihnen diskutieren. Nennen Sie Ihre individuellen Anforderungen an den **VOICE-FILE-SERVER** und lassen Sie uns gemeinsam über Lösungsansätze sprechen.

Wir laden Sie herzlich zu unserem **WORKSHOP** am **30. November 2010** von **09:30 bis 14:00 Uhr** in das **ARCOTEL Rubin Hamburg** ein!

Dagmar Hirche, Geschäftsführerin der AULIS Consult GmbH und Thomas Heitmann, Geschäftsführer der DTV GmbH, stellen Ihnen den **VOICE-FILE-SERVER (CALL2VERIFY)** und mögliche Einsatzbereiche vor.

Um die rechtlichen Aspekte zu dem Thema Gesprächsaufzeichnungen abzuklären, erwartet Sie Rechtsanwalt Manuel Schindler. Er ist neben der anwaltlichen Beratung und Forensik als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gibt Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren weiter.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Wir bitten Sie daher um rechtzeitige **Anmeldung bis zum 22. November 2010**. Bitte nutzen Sie die beiliegende **FAXANTWORT** oder senden Sie eine E-Mail an: c.peters@aulisconsult.de. Für Fragen und telefonische Anmeldungen steht Ihnen unsere Projekt Managerin Christiane Peters unter der Rufnummer 040 - 422 36 222-244 zur Verfügung.

AGENDA

DAS PROGRAMM RUFT

- 09:30 Uhr Beginn des **WORKSHOPS**
- 11:00 Uhr Kaffeepause
- 13:00 Uhr Lunch und Zeit für kollegiales Networking
- 14:00 Uhr **WORKSHOP-Ende**

INHALTE

- Vorstellung des **VOICE-FILE-SERVERS** durch Dagmar Hirche, Geschäftsführerin der AULIS Consult GmbH und Thomas Heitmann, Geschäftsführer der DTV GmbH
- Individuelle Anforderungen an den **VOICE-FILE-SERVER** und Optimierungsvorschläge
- Betrachtung der rechtlichen Aspekte zum Thema Gesprächsaufzeichnung, Rechtsanwalt Manuel Schindler, RswN Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft
- Zur Diskussion: Bewertung des Produktes (Usability, Design, Inhalt, Nutzen)

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und einen erfolgreichen Tag gemeinsam mit Ihnen!