# Blick über den Tellerrand

**Über 30 Entscheider versammelten in diesem Jahr** zu dem von Profitel veranstalteten Dozenten-Campus, um in geschlossener Runde Vorträgen zu neuen Trends und Techniken zu lauschen oder intensiv untereinander über Themen zu diskutieren, die das eigenen Unternehmen ebenso wie die gesamte Branche bewegen.

Wolfgang Wiencke, Geschäftsführer von Profitel und Initiator des Campus, lud unter anderem mit Andreas Keck und Kerstin Plehwe Referenten ein, die einmal mehr den Blick über den Tellerrand ermöglichten. Keck, Unternehmensberater und Inhaber von Digital Marketing/ E-Commerce aus München, gewährte dabei in seinem Vortrag einen tiefen Einblick in die aktive lokale meinungsbildende Arbeit in der Politik. Schnell wurde so eine Diskussion zur möglichen Verbesserung des Images der Contact Center-Branche entfacht, wobei alle Anwesenden sich einig wurden, dass konzertierte Aktionen wenig bewirken, sondern Engagement auf lokaler Ebene vor Ort gefordert ist.

Plehwe, Gründerin des Berliner Internationalen Instituts für Politik und Gesellschaft, berichtete über den Wahlkampf des amerikanische Präsidenten Barack Obama. Plehwe hatte den Wahlkampf zusammen mit dem Journalisten Dieter Kronzucker in den USA über ein Jahr lang begleitet und lieferte so ein sehr detailliertes Bild darüber, wie die üblichen Marketing- oder Wahlkampfmechanismen bei seiner Kampagne teilweise auf den Kopf gestellt wurden. Plehwe analysierte dabei sieben Erfolgsstrategien und sorgte für einige „Aha"-Effekte bei den Zuhörern.

Die Vorträge im Campus wurden durch Beiträge zu neuen Lösungen für Contact Center-Betreiber abgerundet, genannt seien hier das neue Projekt-Contolling-Tool von Meyer Consulting oder die neue Lösung von Optiserv zum Qualitäts- und Performancemonitoring. Für besonderen Diskussionsstoff sorgten die anschaulichen Praxisberichte zur Steuerung von Contact Centern verschiedener Größe – ob mit Hilfe von Kennzahlen oder ohne. Auch Themen wie die Imagebildung und die Zukunft der Contact Center-Branche, Social Media, Blended Learning oder Kostentreiber im Contact Center wurden intensiv besprochen.

*TeleTalk*

**Der Dozenten-Campus bot an zwei Tagen Weiterbildungsmöglichkeit für Contact Center-Entscheider – und viel Platz für lebhafte Diskussionen.**