


Programm zur 4. SHP-Anwenderkonferenz

Bitte besuchen Sie regelmäßig unsere Website zur [SHP-Anwenderkonferenz](#). Hier informieren wir Sie über weitere Details und Referenten.

Dienstag, 21. September 2010 ab 12:00 Uhr

12:00 Uhr – 13:00 Uhr	Mittagsimbiss	
13:00 Uhr – 13:30 Uhr	Eröffnung	Raum A1
13:30 Uhr – 13:45 Uhr	Kundenvortrag „Version 7 im Einsatz“ Ref.: Thomas Schmid, TeamBank AG	Raum A1
13:45 Uhr – 14:15 Uhr	Herstellervortrag „Roadmap Teleopti“ Ref.: Enri Bimbashi, Teleopti	Raum A1
14:15 Uhr – 14:30 Uhr	Pause 	

Raum A3
14:30 – 18:00 Uhr
Veranstaltungsart:
 Workshop / Vorführung / Austausch
Durchführung:
 SHP / Teleopti

Migration auf die Version 7 

Migrationsprojektplan
Migrationsprozess (schnell vs. umfassend)
Aufwand

Migrationsdurchführung - was, wie, wo - Übernahme „Altdaten“
Was wird übernommen, was soll bereinigt werden, wo müssen welche Anpassungen vorgenommen werden.

Highlights und Funktionen Teleopti 7 vs. Teleopti 6
Funktionsvergleich


16:30 – 16:45 Uhr Pause 

SHP Add On Plattform SHPTools²⁰⁰⁹® mit Teleopti CCC® 
Migration SHP-Module

Erfahrungsbericht: Migration (international)

Warum migrieren - die wichtigsten Gründe für eine Migration
 (und welche Optionen haben Kunden, die einen späteren Umstieg wünschen)

Raum A4
14:30 – 18:00 Uhr
Veranstaltungsart:
 Workshop / Austausch
Durchführung:
 SHP / Teleopti

Teleopti CCC 7 in der Praxis 

Best Practice 7
E-Mailplanung, Planoptimierung, Interaction Langzeit -und Intraday Forecast und vieles mehr ...


Kundenfeedback zu Teleopti CCC 7 und Teleopti 6 an Hersteller

16:30 – 16:45 Uhr Pause 

SHP Add On Plattform SHPTools²⁰⁰⁹® mit Teleopti CCC® 
*Überstundenplaner
 Urlaubsplaner
 Pausentool*


Raum A5
14:30 – 18:00 Uhr
Veranstaltungsart:
 Vorführung / Austausch
Durchführung:
 SHP / Teleopti

Technische Aspekte Teleopti CCC 7 

Technische Voraussetzungen Teleopti 7 

... und SHPTools²⁰⁰⁹® Installationsdurchführung Teleopti 7
Ohne und mit Migration

ClickOnce

16:30 – 16:45 Uhr Pause 

Administration im Livebetrieb Teleopti 7

Technische Highlights: SHP-MIS

Mittwoch, 22. September 2010

09:00 Uhr – 09:05 Uhr	Begrüßung und Einführung in den Tag	Raum A1
09:05 Uhr – 09:35 Uhr	„Grundlagen, Methoden und (mathematische) Grenzen des Forecastings in Multiskill-/Multimedia-Umgebungen“ Ref.: Dieter Gontermann, SHP	Raum A1
09:35 Uhr – 09:45 Uhr	Pause ☕	
09:45 Uhr – 12:45 Uhr	Große Diskussionsrunde mit einem Kundenpodium „Modernes Reporting im Contact Center“	
12:45 Uhr – 13:00 Uhr	Abschluss	
ab 13:00 Uhr	Mittagsimbiss	
ab 14:00 Uhr	Möglichkeit für Einzelgespräche	

Änderungen vorbehalten!

Letzte Änderung: 30. August 2010

Veranstalter



SHp Sandtner, Hamilton & Partner
Project Management Consulting GmbH
Rennbahnstr. 72-74, 60528 Frankfurt am Main

Partnerunternehmen und Sponsoren



Organisation / inhaltliche Koordination

SHp Sandtner, Hamilton & Partner GmbH

§ Karina Seeliger
- Mitglied der Geschäftsleitung –
E-Mail: Karina.Seeliger@shp-frankfurt.de

§ Christin Hof
- Assistentin der Geschäftsleitung -
E-Mail: Christin.Hof@shp-frankfurt.de
Telefon: 069/967812-0 oder 06543/50163-0