



“ Super Veranstaltung – ein Muss für jeden Branchenkenner!“  
 „Vielen Dank für die nette Betreuung – haben uns sehr wohl gefühlt – auch als Nicht-Mitglied!“

Feedback Tagungsteilnehmer  
 CCV Frühjahrstagung 2012

## Liebe CCV Mitglieder, liebe Interessierte der Callcenter Branche,

**Sie sind herzlich zur CCV Frühjahrstagung „E-verybody & E-verywhere? Neue Wege zum Kunden!“ am 18. und 19. April 2013 nach Berlin eingeladen.**

Für Sie, unsere Tagungsgäste, sind brandaktuelle Themen vorbereitet, von E-Commerce und E-Payment über BPO und CRM bis hin zu Customer Service Prozessen, neue Ansätze für den zukünftigen Umgang mit dem Ende des klassischen CC Agenten sowie Recht & Regulierung und einiges mehr. Neu in diesem Jahr: zeitgemäße Themen der Callcenter Branche werden neben Keynote-Vorträgen in Workshop-Sessions mit Ihnen im Dialog erörtert. So erhalten Sie ein Echtzeit-Feedback vom jeweiligen Branchenexperten zu Fragen, bezogen auf Ihre individuelle unternehmerische Situation.

Die Auswahl der Vortragsthemen, inhaltlich stark angelehnt an nationale und europäische Regularien, soll Ihnen helfen, die operativen Aufgaben im Tagesgeschäft zu erleichtern und die Planung möglicher neuer Wege zum Kunden voranzutreiben. Durch die zweitägige CCV Wissensreise werden Sie vom Moderatoren-Team Georg Mack und Robert Sluka mit Witz, österreichischem Charme und umfassendem Branchenwissen geführt – wir möchten, dass Sie sich bestens betreut und unterhalten wissen!

Mitglieder des Verbandes und alle Brancheninteressierten sind herzlich willkommen! Sie können nicht persönlich anwesend sein? Kein Problem: verfolgen Sie die Tagung gern via Live-Stream!

Ich wünsche Ihnen zwei anregende Tage in Berlin mit einer überraschenden Abendveranstaltung mit dem passenden Ambiente für entspanntes und ausgiebiges Networking.

Herzlichst, Ihr Kent Doğu  
 Vorstand Qualität

**Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)**



## Die Location zur Tagung

Ameron Hotel Abion  
 Spreebogen Berlin  
 Alt-Moabit 99, 10559 Berlin

Tagen Sie mit uns im charmanten Ameron Hotel Abion Spreebogen Berlin, erbaut an einem historischen Ort im Zentrum Berlins!

Dort wo einst die berühmte Meierei Bolle ganz Berlin mit Milch versorgte, entstand das moderne Business Hotel in zentraler Lage und doch fernab vom Großstadtlärm. Die direkte Lage an der Spree ist eines der unverwechselbaren Merkmale des Veranstaltungsortes der CCV Frühjahrstagung 2013. Eine unkomplizierte Anreise mit ausreichenden Stellplätzen für die Anfahrt mit dem PKW ist garantiert.

## CCV Tagungspaket zu 575,- € zzgl. MwSt.



- + inklusive Vollverpflegung
- + CCV Sektempfang
- + Abendveranstaltung

(Für Nicht-Mitglieder gelten abweichende Preise)

Jetzt anmelden unter:  
[bit.ly/CCV\\_FT\\_2013](http://bit.ly/CCV_FT_2013)

Medienpartner



Sponsoren



## E-verybody & E-verywhere? Neue Wege zum Kunden!

CCV Frühjahrstagung am 18. und 19. April 2013

## Tagungsprogramm – 18. April 2013

09:30 Uhr **Get Together mit Kaffee, Tee & Snacks**

10:00 Uhr **Begrüßung und Agendavorstellung**

**Manfred Stockmann** und **Kent Doğu**  
**Georg Mack** und **Robert Sluka**

10:20 Uhr **„CCV Callcenter Branchen-Studie 2012“**

**Manfred Stockmann**, CCV Präsident

10:40 Uhr **Keynote: „EAP – Einheitliche Ansprechpartner – Behördenkontakte aus einer Hand“**

**Wilfried Walter**, Referat für Grundsatzfragen der Dienstleistungswirtschaft, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und

**Hartmut Riemke**, Leiter Einheitlicher Ansprechpartner Berlin, Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung

11:15 Uhr **kurze Networkingpause im Saalfoyer**

11:30 Uhr **Keynote: „Multikanalvertrieb, Payment und SEPA: Status quo und Ausblick“**

**Dr. Ernst Stahl**, Research Director und Verantwortlicher des Competence Center „E-Business“ der ibi research GmbH

12:15 Uhr **Keynote: „Glückliche Kunden vor dem TV und im Web – traumhafte Zufriedenheitswerte im Multimedia-Versandhandel“**

**Verena Fink**, Direktorin Customer Focus, QVC Deutschland Inc. & Co. KG

13:00 Uhr **„Großer Call Center Gehalts- und Karrierevergleich 2013 – Neueste Zahlen für Agenten, Teamleiter und Manager“**

**Dr. Jan Thieme**, Geschäftsführender Gesellschafter der TGMC Management Consulting GmbH

13:30 Uhr **„Der CCV startet durch – neue Wissensangebote“**

**Bernd Engel**, CCV Vorstand Mitglieder

13:50 Uhr **Networkingpause mit Lunchbuffet**

15:00 Uhr **parallele Kunden-Best-Practises**

**„Intelligentes Cross- & Up-Selling durch Einsatz von Next-Best-Activity – Das richtige Angebot für den richtigen Kunden zur perfekten Zeit“**

**Katharina Moltz**, Competence Center Customer Intelligence, Team Lead, b.telligent GmbH & Co. KG

**„Video Chat / Unified Communications im Contact Center“**

**Axel Gibmeier**, Senior Business Development Manager, dtms GmbH

**„Entdecken Sie das Verbesserungspotenzial in Ihrer internen und externen Kommunikation durch die Kombination von Telefonie und Software!“**

**Matthias Müller**, Software-Experte, TeleSys Kommunikationstechnik GmbH

16:00 Uhr **Networkingpause mit Kaffee & Snacks**

16:30 Uhr **Resumé aus den Workshops**  
17:00 Uhr **Schlussworte**

18:15 Uhr **Abfahrt Schiff zum CCV Sektempfang**  
sponsored by telequest & Internet Solutions GmbH

19:45 Uhr **Abendveranstaltung mit Dinner, Live-Musik & Überraschungen**

24:00 Uhr **Ende Abendveranstaltung**

## Tagungsprogramm – 19. April 2013

09:00 Uhr **Get Together mit Kaffee, Tee & Snacks**

09:15 Uhr **Begrüßung und Agendavorstellung**

**Manfred Stockmann** und **Kent Doğu**  
**Georg Mack** und **Robert Sluka**

09:35 Uhr **Keynote: „Das Telefon als Wertschöpfungsfaktor im E-Commerce.“**

**Beate Rank**, CEO der Rakuten Deutschland GmbH

10:20 Uhr **Keynote: „Digitale Öffentlichkeit, Privatsphäre und Datenschutz“**

**Dr. Jan-Hinrik Schmidt**, Wissenschaftlicher Referent für Digitale Interaktive Medien und Politische Kommunikation, Hans-Bredow-Institut für Medienforschung

11:05 Uhr **kurze Networkingpause**

11:20 Uhr **Vortrag: „Recht viel Regulierung“**

**Manuel Schindler**, CCV Vizepräsident und Vorstand Recht & Regulierung

12:20 Uhr **Networkingpause mit Lunchbuffet**

13:20 Uhr **parallele Workshop-Sessions Part 1/2**

**„IBAN, BIC, XML: grundlegende Änderungen im deutschen Zahlungsverkehr“**

**Matthias Vennewald** und **Mike Schramm**, Berliner Volksbank eG

**„Kostenfreie Warteschleife – die heiße Phase 2“**

**Axel Gibmeier** und **Fouad Elouarti**, dtms GmbH

**„Ende des klassischen CC Agenten“**

**Uwe Dotzloff**, Geschäftsführer der Dotzloff Consulting GmbH

14:20 Uhr **Networkingpause mit Kaffee & Snacks**

14:45 Uhr **parallele Workshop-Sessions Part 2/2**

15:45 Uhr **Resumé aus den Workshops**  
16:15 Uhr **Verabschiedung und Ende der Veranstaltung**

