



CCCV

Die Stimme der Branche.

CCCV Herbsttagung 2014 „Weltmeister im Kundenservice“



GeloRevoice®
Halstabletten 
Besser gut bei Stimme.



Herzlich Willkommen zur CCV Herbsttagung 2014

Tagungsprogramm am 6. Oktober 2014

09:00 Uhr Get Together bei Kaffee und Snacks

09:30 Uhr Registrierung zur CCV Mitgliederversammlung

10:00 Uhr CCV Mitgliederversammlung (im Tagungssaal 1+2)

12:00 Uhr Business- und Networkinglunch im Hotelrestaurant

13:15 Uhr Tagungseröffnung und Begrüßung durch den CCV Vorstand

13:30 Uhr **Eröffnungsk keynote: "In jedem Hit steckt ein Team, in jedem Team ein Hit!"**

- Wie wächst das Team zusammen, wird Eigenverantwortung generiert?
- Wie präsentiere ich mich und mein Produkt?
- Wie erzeuge ich eine langfristige Kundenbindung?
- Wie bringe ich erfolgsgeprüftes, aber scheinbar unpassendes zusammen und generiere etwas Neues, Einzigartiges?



René Rennefeld ist Berliner Musikunternehmer und -produzent, Dozent für Musikmanagement an der Hochschule der populären Künste Berlin sowie Berater und Verleger mit mehr als 75 weltweiten Gold und Platin Auszeichnungen für u.a. Acts wie Lou Bega, H-Blockx, ATC, Falco, Gummybear. Das legendäre Hansa Tonstudio verdankt seinem Management das Comeback zu den Top 5 der europäischen Tonstudios mit Kunden wie z.B. Snow Patrol, REM, Herbert Grönemeyer, Depeche Mode. Rennefeld ist Entwickler und Manager des einzigartigen Musikstudios im nhow Hotel Berlin und gefragt als Keynotespeaker und Entwickler des Motivations-/Teambuilding-/Trainings- Events "music'n'emotion".

14:30 Uhr **Table Sessions: Wählen Sie Ihr Thema!**

1

"Plantronics Contextual Intelligence"

**Norbert Hirsch, Key Account Manager
Contact Center, Andreas Häberlin, Sales
Manager Contact Center, Plantronics**



- Contextual Intelligence- unendliche Vielfalt
- Contact Center Integration- (fast) alles ist möglich
- Software Developers Kit
- Plantronics Developer Community
- Lösungen für Agenten/ Team- Leader/ Supervisor/ Manager



2

"Weltmeisterlich flexibel in der Auswahl des Kontaktkanals im Callcenter"

Rudi Kuiper, Senior Consultant, KCMsurvey



- Ergebnisse der CCV Mitgliederbefragung
- KCMsurvey als Verbesserungstool
- KCMsurvey steigert die Mitarbeiter- und Kundenloyalität
- Das Dashboard als Innovationszentrale
- KCMsurvey mit oder ohne Opt-In als Alternative
- Besondere Konditionen für CCV Mitglieder

3

"Weiter durch Bildung: Maßgeschneiderte Weiterbildungskonzepte und maßgeschneiderte Förderung"

**Ulf Mayer, Geschäftsführer und Sascha
Wagner, Leiter Training, leo. Seminare
GmbH**



- Weiterbildung: Wunsch und Wirklichkeit
- Weiterbildung = Motivation
- Weiterbildungsangebote für Unternehmen der Callcenter Branche
- Möglichkeiten öffentlicher Förderung für Unternehmen und Einzelpersonen
- Besondere Konditionen für CCV Mitglieder



4

"Attraktivität als Arbeitgeber mit dem audit berufundfamilie: Erfolg im Kundenservice durch motivierte Beschäftigte"

**Gabriele Eylers, Auditorin der berufundfamilie
Service GmbH und Stefanie Friedrich-Knöfel,
NÜRNBERGER CommunicationCenter (NCC) GmbH**



- Unternehmenserfolg durch systematisch und nachhaltig etabliertes Familienbewusstsein:
- Wie kann das funktionieren?
- Das "audit berufundfamilie" als Erfolgsfaktor einer modernen Personalstrategie
- Sternstunden und Stolpersteine in der Umsetzung am Beispiel der NÜRNBERGER CommunicationCenter (NCC) GmbH
- Ein positives Arbeitgeberimage nach außen und innen als Treiber für erfolgreichen Kundenservice



5

"Verint mit Best-Practice von Ergo Direkt"

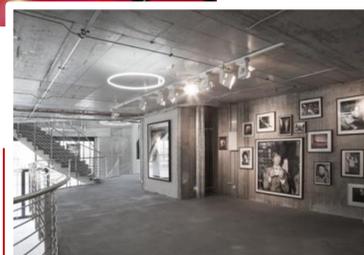


- 15.15 Uhr** Networkingpause im Tagungsfoyer
- 15.30 Uhr** Interaktive Table Sessions (Part II)
- 16.30 Uhr** "Die Nominierten des CCV Quality Awards 2014 stellen ihre Projekte vor"
- 17.30 Uhr** Resümee / Informationen zum Rahmenprogramm
- 17.45 Uhr** Exklusive Führung durch die nhow studios im Uppertower mit Blick über die Spree
(Bei Interesse Treff in der Hotelloobby; max. 60 Teilnehmer)



Die CCV Abendveranstaltung

- 18.45 Uhr** CCV Sektempfang in der nhow Gallery - sponsored by telequest -
- 19.15 Uhr** CCV Quality Award-Verleihung 2014
- 20.15 Uhr** Dinner mit Entertainmentprogramm
- 23.15 Uhr** Ende der Abendveranstaltung



Durch das Abendprogramm führt Sie **Christopher Fastenrath**, Director Group Sales Office Central Europe, NH Hotels Deutschland GmbH.

Wir empfehlen sportlich-elegante Garderobe.

Tagungsprogramm am 7. Oktober 2014

- 9.00 Uhr** Get Together bei Kaffee und Snacks
- 9.30 Uhr** Begrüßung durch CCV Vorstand / Resümee der Quality Award Gewinner 2014
- 10:00 Uhr** Eröffnungsk keynote: "Innovationen im Kundenservice"

- Der Kunde – wie vorhersehbar sind und werden Kundenerwartungen sein?
- Innovationen – rein kunden- und/oder kostenorientiert?
- Teamwork – notwendig in der Entstehung oder in der Umsetzung innovativer Unternehmenskonzepte?



Alexandra da Silva ist seit mehr als 18 Jahren in Customer Management Positionen tätig, leitete Callcenter in unterschiedlichen Bereichen und mit mehr als 1.800 Mitarbeitern. Seit 2009 ist sie in der Funktion als Vice President of Reservations der NH Hotel Group für den weltweiten Reservierungsbereich zuständig. Die NH Hotel Group ist die drittgrößte Business-Hotelgruppe in Europa und betreibt zurzeit rund 400 Hotels mit fast 60.000 Zimmern in 28 Ländern.

10:45 Uhr Best-Practice: "Die hybride Kundenbetreuung in der Assekuranz"

- Service Center in der Assekuranz – CRM im personenbezogenen Vertrieb
- Eine Branche im Wandel – die Multi-Kanal-Kundebetreuung
- Herausforderungen in einem volatilen Markt: vom Touch Point zum Point of Sales



Michael Werkle ist seit 2013 Abteilungsdirektor Sales und Prokurist der AXA Customer Care GmbH am Standort Köln (eine 100 prozentige Gesellschaft vom AXA Konzern). Davor verantwortete er mehrere Jahre die Bereiche Operation und Projektmanagement bei der Jäger und Schmitter Dialog GmbH und unter seiner Leitung gewann das Unternehmen den CCV Quality Award 2010 in der Kategorie IT Innovation. Werkles Karriere in der Contact Center Branche begann 2001 bei E-Plus (später SNT AG). Zuletzt war er als Manager Operation in Berlin für das Inbound Geschäft und Aufbau von Offshore-Prozessen verantwortlich.

11:30 Uhr Best-Practice: "Der Mindestlohn in der Call- und Contact Center Branche"

- Höhe und Umfang des gesetzlichen Mindestlohns
- Staatliche Regulierung: Anpassung des Mindestlohns
- Ausnahmeregelungen und Übergangsvorschriften
- Zahlungspflichten und Arbeitszeitkosten
- Arbeitgeberhaftung: Rechte und Pflichten der Arbeitgeber

Jörn Böttcher, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Leiter des Referates IIIa6, Tarifautonomie, Allgemeinverbindlicherklärung, Rechtsverordnungen nach dem Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG), Mindestarbeitsbedingengesetz.



Rechtsanwalt Manuel A. Schindler, CCV Vizepräsident und CCV Vorstand Recht & Regulierung, ist Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten überörtlich tätigen RSUW Rechtsanwälte LLP. Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts und umfassen auch die hiervon tangierten Bereiche des Wettbewerbs- und Kennzeichenrechts, sowie der neuen Medien, der Informations- und Kommunikationstechnik. Neben der anwaltlichen Beratung und Forensik ist er als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gibt Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren weiter. Darüber hinaus ist Schindler Mitglied der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherung.

12:15 Uhr Networkinglunch im Tagungsfoyer**13:45 Uhr Best-Practice: "Weltmeister im Kundenservice - ... oder der Herzen?"**

- Immer schneller, immer vernetzter, immer effizienter, immer...?
- Wir wollen Weltmeister sein – für wen?
- Kundenzentrierte Teams als unsere Lösung
- Customer Care 2.0 - WOW is NOW!



Anke Schiller leitet als Direktorin Operations die Bereiche Kunden- und Schadenservice, Operational Efficiency sowie IT bei der Direct Line Versicherung AG am Standort Berlin / Teltow. Sie begann ihre berufliche Laufbahn als wirtschaftliche Beraterin bei diversen Startup-Projekten, bevor sie die Gründung und den Aufbau der Versicherung AG begleitete. Als Direktorin Personal & Services trat sie 2000 als Mitglied in den erweiterten Vorstandskreis ein und wechselte später in die operative Verantwortung als Direktorin Customer Care. Unter ihrer Leitung wurden in den letzten Jahren verschiedene Qualitätssiegel gewonnen, so aktuell die Auszeichnung als Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister Platz 6 und das Rating Servicequalität mit dem Qualitätsurteil "Exzellent".

14:30 Uhr Best-Practice: "Helden im Callcenter – wie die Deutsche Telekom den iPhone Launch bewältigt"

- Jedes Jahr im Herbst: Großkampfzeit für den Kundenservice der Deutschen Telekom
- Wege aus dem Chaos: Schwächen in Stärken verwandeln
- Helden im Callcenter: Unsere Learnings



Nils Fischer ist Projektmanager im Kundenservice der Deutschen Telekom. Er verantwortete als Projektleiter die Vorbereitungen des Kundenservice der Deutschen Telekom für den iPhone Launch 2013 und ist Mitautor des Harvard Business Manager Artikels "Helden im Callcenter" (Ausgabe September 2014). Vor seiner Zeit bei der Deutschen Telekom war Herr Fischer als Senior Consultant bei der Ernst & Young GmbH für unterschiedliche Projektthemen im Vertriebs- und Serviceumfeld tätig.

15:15 Uhr Resümee und Verabschiedung durch den CCV Vorstand und Ende der Veranstaltung

Herzlichen Dank an unsere Sponsoren!

