

Agenda CCV-Regionaltreffen West (Nord) 22.10.2015 „Innovationen und Zukunftstrends“

12:00 Uhr

Get together bei Sandwiches und Obst

Gastgeber: Plantronics BV, Agrippinawerft 30, 50678 Köln



13:00 Uhr

Begrüßung

Gastgeber Plantronics – Oliver Jungklaus, Senior Marketing Manager DACH/CESE&R und Norbert Hirsch, Sales Manager

CCV-Regionalleiter West (Nord) - Jens Marquardt (Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH) und Carsten Baer (INTERcept Solutions GmbH)

CCV-Vizepräsident und Vorstand Ressort Neue Medien & Neue Technologien - Walter Benedikt (3C DIALOG GmbH)

13:15 Uhr

Informationen aus dem Verband

Walter Benedikt, CCV-Vizepräsident und Vorstand Ressort Neue Medien & Neue Technologien

13:45 Uhr

Zukunftsvortrag „Absicherung in der Zukunft“

- Absicherung: ein Thema das jeden angeht - der Markt verändert sich!
- Was bedeutet das für jeden persönlich? Wie ist man richtig versichert – heute und morgen?

Thomas Michael Rabes, Regionaldirektor und Adrian Santoro, Leiter Vertriebsunterstützung, Swiss Life AG

14:15 Uhr

Zukunftsvortrag „Arbeitswelt Dialogcenter – Zukunftswandel für Mensch und Technik“

Walter Benedikt, Geschäftsführer 3C DIALOG GmbH

14:45 Uhr

Impulsvortrag „Wir kennen CaaS, SaaS, CCaaS, IaaS, doch was meint Plantronics mit DaaS!“

Norbert Hirsch, Sales Manager Plantronics
Lassen Sie sich überraschen!

- 15:10 Uhr** **Exklusive Plantronics-Office-Führung**
„smarter working“ + „acoustic intelligence“
 Norbert Hirsch, Sales Manager Plantronics
- 15:30 Uhr** **Kaffeepause**
- 16:00 Uhr** **World Café zu Innovations- und Zukunftsthemen der Call- und Contactcenter-Branche**

Neben den "klassischen" Vorträgen unserer Experten wird ein World Café diese Zukunftsthemen:

Verband: CCV 2020

- Ist der Verband als Struktur noch zeitgemäß?
- Welche Themen müssen auf die Agenda?
- Was möchten Sie in den Verband einbringen und was soll der Verband Ihnen bringen?



Technik: Digitaler Customer Service

- Welche Erfahrungen gibt es im Bereich des digitalen Customer Service?
- Wie wirkt sich Omnichannel auf die Arbeitsweise in Callcentern aus?
- Gibt es den Trend Cloud versus klassischer Hardware im Callcenter tatsächlich?

Mensch: Personal

- Wie gewinnen Sie Personal bei immer enger werdenden Märkten?
- Das Callcenter als Einbahnstraße – wie entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter?
- Sind Sie als Arbeitgeber für die Worklifebalance Ihrer Mitarbeiter verantwortlich?

"auf den Tisch" bringen. Das World Café bietet die Möglichkeit, anregende Café-Gespräche zu führen. Es nutzt im Dialog das Wissen und die kollektive Intelligenz der Gruppe für ein komplexes Thema und entwickelt durch neue Sichtweisen ein Thema logisch weiter. Hier bietet sich die Plattform, neue, überraschende Lösungen zu einem Thema zu finden. Es ist eine Chance, dass "alle, mit allen" reden und "alle zusammen denken". Neue Sichtweisen aller zu einem Thema werden deutlich[er] und der Input eines Redners in einer Gruppe wird sinnvoll verarbeitet...

- 17:45 Uhr** **Zusammenfassung der Ergebnisse des World Cafés und Diskussion**
- 18:00 Uhr** **Ausklang bei Fingerfood auf Einladung des Gastgebers Plantronics BV**



Das Regionaltreffen ist Sponsored by