

Agenda

CCV-Regionaltreffen Mitteldeutschland

am 06.04.2017 in Halle / Saale
bei unserem Gastgeber SOGEDES

Automatisierung einerseits - individuelle Kundenbetreuung andererseits:
ein Gegensatz oder sich ergänzende Konzepte?

9:30 Uhr

Get together in den Räumlichkeiten des Gastgebers
SOGEDES, Ankerstraße 3, 06108 Halle

Freuen Sie sich auf ein ausgiebiges Frühstück mit Fingerfood und beginnen Sie den Tag mit konstruktivem Netzwerken!

ab 11:00 Uhr

Informationen aus dem Verband
In den Konferenzräumen des Hotel Ankerhof, Ankerstraße 2a, 06108 Halle

Manfred Stockmann, Präsident,
Call Center Verband Deutschland e. V.



11:30 - 11:45

Netzwerk-Pause

11:45 - 12:15

**„Künstliche Intelligenz und Digitalisierung –
Neue Herausforderungen für Mitarbeiter und Dienstleister“**

Andreas Hartwig, Geschäftsführer, Invitel GmbH



Ein Initialvortrag aus Betreibersicht!

- Steigende Mitarbeiteranforderungen durch Integration komplexer Techniken
- Automatisierung und Optimierung: eine aktuelle Herausforderung für Inhouse-Callcenter und Dienstleister

12:30 - 13:30

Mittagspause mit 3-Gänge-Menü im Hotel Ankerhof

... und ausreichend Zeit zum Netzwerken!

13:30 - 14:00

„Prozess Automation im Contact Center: Potentiale für mehr Effizienz und gleichzeitig mehr Mitarbeiter- und Kunden-Zufriedenheit?“

Berndt Walz, Geschäftsführer, SOGEDES



- Wie können Average Handling Time reduziert und First Call Resolution gesteigert werden?
- Wie können Mehrfacheingaben und falsche Dateneingaben vermieden werden?
- Wie kann das Navigieren zwischen verschiedenen Anwendungen erleichtert und mit Next Best Action Vorschlägen sinnvoll unterstützt werden?

14:00 - 14:20

Netzwerk-Pause

14:20 - 14:50

„Diversity Management – Kulturelle Vielfalt für Unternehmen nutzen“

Sebastian Woltz, Berater

Dr. Romina Linardi, Beraterin, SIPA Unternehmer Beratung GmbH & Co. KG



- Optimale Mitarbeitermotivation durch kulturelle Vielfalt!

14:50 - 15:30

Kaffeepause mit Gebäck

15:30 - 16:00

„Chatbots im Kundenservice“

Björn Gülsdorff, Head of Business Development, Creative Virtual

creativevirtual
The science of conversation™

- Kundenbindung, Kostenreduktion und Umsatzsteigerung mit Chatbots?
- Möglichkeiten und Grenzen „Künstlicher Intelligenz“
- Einsatzmöglichkeiten und Vorteile für Kunden und Mitarbeiter

16:15 - 16:45

„Servicewüste Deutschland?

Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern“

Constantin Jacob, Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjustiziar, Call Center Verband Deutschland e. V.

”CCV
Die Stimme der Branche.

- Juristische Einblicke zum derzeitigen Stand der Sonn- und Feiertagsarbeit!

16:45 Uhr

Feedback, Verabschiedung und/oder Networking

Ab 18 Uhr

Networking: Es ist ein Tisch im Hotel Ankerhof reserviert (Selbstzahler).

Lassen Sie den Abend bei Gesprächen über den Tag und ausführlichem Netzwerken ausklingen!



Sponsored by

plantronics®

Plantronics ist ein börsennotiertes Unternehmen mit Niederlassungen in 20 Ländern. Die Produkte werden über ein weltweites Netzwerk aus Plantronics-Partnern verkauft und unterstützt und sowohl von Piloten, Astronauten und Rettungssanitätern als auch von allen Fortune 100-Unternehmen verwendet. Von Freunden, die sich quer über den Globus unterhalten über mobile Manager, die Ihre Geschäfte unterwegs abwickeln, bis hin zu Callcentern und Executive Officers.

Weitere Informationen finden Sie unter www.plantronics.com

sogedes systems

Sogedes entwickelt und vertreibt führende Softwarelösungen für Ihr erfolgreiches Customer Experience Management. Die einzigartige „Customer Interaction Plattform“ ermöglicht Ihnen die umfassende Gestaltung Ihrer Kundenkommunikation, Serviceprozesse und dem Management Ihrer wertvollsten Ressource – Ihre Mitarbeiter. Dabei umfasst das Portfolio alle Kommunikationskanäle, ist modular nutzbar und bietet Flexibilität und Freiraum in der individuellen Umsetzung Ihrer Aufgabenstellung. Unterschiedliche Geschäfts- und Nutzungsmodelle erlauben dabei, sich für das ökonomisch beste Kosten-Nutzen-Verhältnis zu entscheiden, egal ob in der Cloud – und damit auch standortübergreifend einsetzbar, oder vor Ort eingebettet in Ihre vorhandene Infrastruktur.

Weitere Informationen finden Sie unter www.sogedes.com

