

Agenda CCV-Regionaltreffen Mitteldeutschland am 05.10.2017 in Dresden beim Gastgeber gevekom

„2017, 2019, 2021 – Kundendialog der Zukunft“

12:00 Uhr **Come Together in den Räumlichkeiten des Gastgebers**
Gevekom GmbH, Altplauen 19, 01187 Dresden



12:30 Uhr **Neuigkeiten aus dem Verband**
Wahl der CCV-Regionalleitung
Mitteldeutschland



13:00 Uhr **„Customer Experience 4.0 -**
so klingt der Service-Dialog der Zukunft.“
Andreas Reichert, Geschäftsführer,
Media Sound Design S.L.



13:20 Uhr **„Die Zukunft wird radikal anders als wir denken -**
Mit Mut die Veränderung gestalten“
Ralf Graf, Director Digital Customer Experience,
Wocas GmbH



13:40 Uhr **„Künstliche Intelligenz vs. Mensch -**
Beziehungsstatus kompliziert?“
Julian Eckerle, Strategic Account Executive,
Zendesk GmbH



14:00 Uhr **"Smartes Kampagnenmanagement aus der Cloud -
mehr Umsatz, weniger Kosten, doppelte Effizienz
und maximale Effizienz im Telesales mit Dialfire"**
Wolfram Gürlich, CEO,
Cloud IT Services GmbH



14:20 Uhr **„Akustik zum Ausprobieren –
der sichere Weg zur optimalen Lösung
für jeden Arbeitsplatz“ (Live-Session)**
Jens Bestmann, Inhaber,
ProCom-Bestmann



14:40 Uhr **Networkingpause (optional Standortrundgang)**

15:40 Uhr **„Customer Value Contact Center -
Den Kunden Zeit schenken“**
Tim Brendel, CSO,
SoftBCom Berlin GmbH



16:00 Uhr **"co marketing"**
 kreativ und professionell umgesetzt
Frank Just, Geschäftsführer,
tractique GmbH



16:20 Uhr **„Gestern – heute – morgen?
Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
zum Wohlfühlen“**
Anja Winter, Geschäftsführerin,
ORG-DELTA GmbH



16:40 Uhr **„Das neue AÜG 2017:
Chancen, Risiken und Auswirkungen“**
André Gerke, Geschäftsführer,
TEAM Personal-Service GmbH



17:00 Uhr „Die neue Welt des Contact Centers:
Einfaches Headset-Management“
Andreas Häberlin, Regional Sales Manager,
Plantronics BV

plantronics®

17:20 Uhr „Die Zukunft der Kommunikation - ALL IP“

Ralf Eichstaedt, Leitung Vertriebsregion Nordost,
Deutsche Telefon Standard AG

Deutsche Telefon

17:40 Uhr „Kundendialog der Zukunft braucht
Training der Zukunft“
Martin Wittig, Projektbetreuer und Trainer,
bfkm GmbH

bfkm

18:00 Uhr Verabschiedung durch den CCV und den Gastgeber

Ab 19:00 Uhr Abendveranstaltung im Dresden1900.de
Museumsgastronomie GmbH, An der Frauenkirche 20, 01067 Dresden



Wir danken unserem Gold-Sponsor für die Unterstützung des Events:

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