

## Agenda CCV-Regionaltreffen West (Süd) 21.06.2017

beim Gastgeber CosmosDirekt

Motto: „Mit Mitarbeitern und Kunden auf dem Weg in die Digitale Welt“

---

**12:00 Uhr** Get together mit Mittagessen auf Einladung des Gastgebers

**CosmosDirekt**  
**Halbergstraße 50-60**  
**66121 Saarbrücken**



**13:00 Uhr** **Begrüßung und Vorstellung des Gastgebers**

**Rainer Wilmers**, Geschäftsführer, Cosmos Finanzservice GmbH

**13:15 Uhr** **Neues aus dem Call Center Verband Deutschland e. V.**

**Roy Reinelt**, CCV-Vorstand Marketing



**13:40 Uhr** **Wahl der CCV-Regionalleitung West (Süd)**

**Kandidaten:**

**Kerstin Prassol**,  
Kundenmanagement  
Call, SOKA-BAU

**Sven Ackermann**,  
Consultant, Bolzhauser AG



**Lars Lindegaard**, Senior Manager, Dialfire / cloud IT Services GmbH

**13:45 Uhr**     **Vortrag: Innovation im Service – Impulse aus dem Silicon Valley**

**Verena Fink**, CEO, Woodpecker Finch GmbH

- Warum disruptive Modelle den Service verändern
- Wonach sich Kunden von morgen entscheiden
- Wie Innovation im Service gelingt



**14:45 Uhr**     **Rundgang und Networking-Pause**

**15:15 Uhr**     **Vortrag: Digitalisierung in der Kundenberatung**

**Rainer Wilmers**, Geschäftsführer,  
Cosmos Finanzservice GmbH

- Cross Channel - Multi Channel - Omni Channel
- Welche Kanäle bringen einen echten Mehrwert?
- Welche Fehler sollte man vermeiden?
- Live Demonstration der interaktiven Videoberatung



**16:15 Uhr**     **Vortrag: Herausforderungen für den Kundenservice im Mittelstand**

**Christian Hagemann**, Leiter Kundenservice,  
Prophete GmbH & Co.KG

- Wie ein mittelständisches Unternehmen den Kundenservice meistert.
- Wie wird man den immer höheren Kundenerwartungen gerecht?



**17:00 Uhr**     **Verabschiedung**

Das Regionaltreffen ist 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](http://www.plantronics.com).