

## CCV-Regionaltreffen am 26.04.2017 in Köln

### Ihr Gastgeber / Location:

Niederlassung Callflex  
Bahnhofsvorplatz 1  
50667 Köln



### Ihre Ansprechpartner vor Ort:

- Gastgeberin Birgit Buchloh, Commercial Manager Callflex, Randstad Deutschland GmbH & Co. KG
- Regionalleiter Jens Marquardt, Direktor Vertriebsservice, Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH
- Regionalleiter Carsten Baer, Vertriebsleiter, Intercept Solutions GmbH



### Motto:

„Servicecenter im Wandel der Zeit: Chancen durch Mensch oder Technik?“

### Agenda:

**12:00 – 12:30 Get Together und Anmeldung**

**12:30 – 14:00 gemeinsames Mittagessen im „Gaffel“**

**14:00 – 17:00 Vorträge und Networking**

- Vorstellung des Gastgebers Randstad Callflex - Personal für Service Center  
Manuela Shannon Sedlmeier und Birgit Buchloh
- Neues aus dem Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)  
Anja Bonelli, CCV-Vorständin
- „Faktor Mensch: Rekrutierungskanal Arbeitnehmerüberlassung - Was ändert sich?“ (AÜG Reform)  
Markus Bürgel, Social Affairs Expert, Randstad
- „Die große Contact Center Gehaltsstudie 2017 " – ein Summary  
Markus Alpers, TMGC Management Consulting GmbH
- „Kommunikationsroboter – Social Bot übernehmen Sie?“  
Anja Bonelli, Senior Product Manager, brightONE Consulting GmbH

**17:00 Abschied und gemeinsames Bier zum Ausklang**

Wir danken unserem Sponsor für die Unterstützung des Events!

**plantronics®**