

Agenda CCV-Regionaltreffen Ost 04.04.2018

beim Gastgeber gevekom GmbH

Motto: „Mensch und Technik – Einklang statt Widerspruch.“

Gastgeber:

gevekom GmbH

econopark
Wolfener Str. 32-34
12681 Berlin



12:30 Uhr

Get Together

13:00 Uhr

Begrüßung durch den Gastgeber und die CCV-Regionalleitung

Benjamin Barnack, Mitglied der Geschäftsleitung, gevekom GmbH & CCV-
Vorstand Mitglieder & Neue Medien

Martin Wittig, Projektbetreuer und Trainer, bfm GmbH & CCV-
Regionalleiter



13:15 Uhr

Wahlen zur CCV-Regionalleitung

13:30 Uhr

Aktuelles aus dem Verband

Benjamin Barnack, CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien

Joachim Priessnitz, CCV-Vorstand Finanzen

13:45 Uhr **Vorstellung des Gastgebers gevekom GmbH**



14:00 Uhr **Vortrag: „Angstthema Datenschutzgrundverordnung – Was Sie wissen und tun müssen um gut gerüstet zu sein“**

RA Dr. Stephan Gärtner, externer Datenschutzbeauftragter

Am 25. Mai 2018 ist es soweit. Das neue Datenschutzrecht wird angewendet. Alle europäischen Unternehmer müssen bis dahin eine Vielzahl neuer Standards umsetzen. Dazu zählen u.a. das neue Transparenzverfahren, die Erfüllung neuer Compliance-Verpflichtungen, eine datenschutzrechtliche Risikoinventur sowie die Umstellung bestehender Verträge in puncto Datenschutz. Anderenfalls drohen neben erheblichen Bußgeldern (bis zu 20.000.000 €) Imageverluste sowie Haftungsrisiken für die Geschäftsführer. Der Vortrag von Dr. Stpehan Gärtner setzt genau hier an und gibt einen ersten Überblick über die Pflichten und zeigt auf, wie diese schrittweise umgesetzt werden können. Am Ende des kurzen Vortrags sollte jeder Teilnehmer damit begonnen haben, einen individuellen Maßnahmenplan zur Umsetzung des neuen Datenschutzrechts in seinem Unternehmen zu schreiben.

Rechtsanwalt Dr. Stephan Gärtner ist der externe Datenschutzbeauftragte in zahlreichen Unternehmen und Wirtschaftsverbänden. Seine Kanzlei berät europaweit zahlreiche Unternehmen in datenschutzrechtlichen Fragen. Neben zwei juristischen Prädikatsexamen, einer Promotion zum „Dr. iur.“ im internationalen Datenschutzrecht und einer langjährigen Spezialisierung in diesem Bereich, bietet er einen rechtlichen, technischen und betriebswirtschaftlichen Einblick in die Materie des Datenschutzrechts

14:45 Uhr **Netzwerkpause mit optionaler Standortführung**

15:30 Uhr **Vortrag: „Mit Mut in die Veränderung oder Get your Call Center out of the basement“**

Ralf Graf, Director Digital Experience, WOCAS GmbH



16:00 Uhr **Vortrag: „Erfolgreicher digitaler Kundenservice im Zeitalter zunehmender Automatisierung“**

Warum die Anforderungen an die Mitarbeiter steigen.

Henning Ahlert, Geschäftsführender Gesellschafter, junokai GmbH



16:30 Uhr **Netzwerkpause**

16:45 Uhr **Vortrag: „Technik zum Wohlfühlen - Wie der Arbeitstag zum Wellnesserlebnis werden kann“**

Dominik von Brietzke, Vertriebsleiter Region Ost,
ProCom-Bestmann



17:15 Uhr **Vortrag: „Kundenservice mit Herz, Hand und Hirn“**

Martin Wittig, Projektbetreuer und Trainer, bfm GmbH



17:45 Uhr **Verabschiedung**

18:00 Uhr **Abendessen im Ristorante Marco Polo Tre (www.marcopolo-tre.de,
Oberfeldstraße 26, 12683 Berlin) auf Einladung des Sponsors Jabra**



Ristorante
MARCO POLO TRE
FAMILIENTRADITION SEIT 1995



Das Regionaltreffen ist Sponsored by



Ganz gleich welche Art von Contact Center auch immer Sie haben: Jabra bietet Headset-Lösungen für all Ihre Anforderungen. Tragekomfort, höchste Audioqualität und Haltbarkeit: Das Produktsortiment für Contact Center deckt alle wichtigen Anforderungen ab und bietet zusätzliche Leistungsmerkmale. Damit finden Sie das optimale Headset für Ihr Arbeitsumfeld.

Jabra hilft Ihnen:

- die Kommunikation und Zusammenarbeit in Ihrem Contact Center zu verbessern
- die Arbeitsumgebung in Ihrem Contact Center zu verbessern
- mit effektiver Kommunikation die Konvertierungsrate zu steigern!