

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd und Mitteldeutschland

am 15.12.2016 in Nürnberg beim Gastgeber DATEV eG

Motto: „Servicewelt 2030“

ab 10:30 Uhr **Get-Together beim Gastgeber DATEV eG:**

IT-Campus 111
Fürther Str. 111
90429 Nürnberg



11:00 - 11:20 Uhr **Begrüßung und Informationen aus dem Verband**
CCV-Regionalleitung Süd und Mitteldeutschland,
CCV-Präsident **Manfred Stockmann** und CCV-Vorstand Recht & Regulierung
Dirk Egelseer

11:20 - 11:25 Uhr **Begrüßung des Gastgebers**
Martin Krämer, Mitglied der Geschäftsleitung Bereich Service & Produkte,
DATEV eG

11:30 - 11:50 Uhr **„Ungesehen - alles im Blick!“**
Absolventen der Spezial-Berufsförderungswerke:
Eine Bereicherung für Ihr Unternehmen

**Sabine Zürn, BFW Würzburg gGmbH, Bildungszentrum für Blinde und
Sehbehinderte**



11:50 - 12:15 Uhr

**Roadshow von Interactive Intelligence:
„REIMAGINE THE FUTURE – Kunden
begeistern“**

Die Zeiten, in denen Contact Center eine Kommunikations-Insellösung in den Unternehmen gebildet haben, sind längst vorbei. Erfolgreiche Contact Center greifen auf Ressourcen und Informationen aus anderen Unternehmensbereichen zurück. Erleben Sie anhand von Praxisbeispielen und Live-Demos, wie Sie Ihre First-Call Resolution deutlich verbessern und Ihren Customer Service auf ein völlig neues Level heben können.



Christian Klein, Senior Solutions Consultant, Interactive Intelligence Germany GmbH

12:15 - 13:15 Uhr

"So isst DATEV"

Mittagspause in der Kantine des DATEV IT Campus

13:15 – 14:00 Uhr

"Kundendialoge in Zeiten der Denkmaschine"

Stefan Holtel, Lead Cogniteer, brightONE Consulting GmbH



14:00 - 15:50 Uhr

World Cafe "Service im Wandel der Zeit"

Weit in die Zukunft bewegen wir uns im World Café.

Moderator des World Cafés ist **Thomas Dehler**, geschäftsführender Gesellschafter der GEFTA - Gesellschaft für Telearbeit mbH und Moderator mit dem "gewissen Etwas in Sachen zukunftsorientiertes Denken und Handeln".

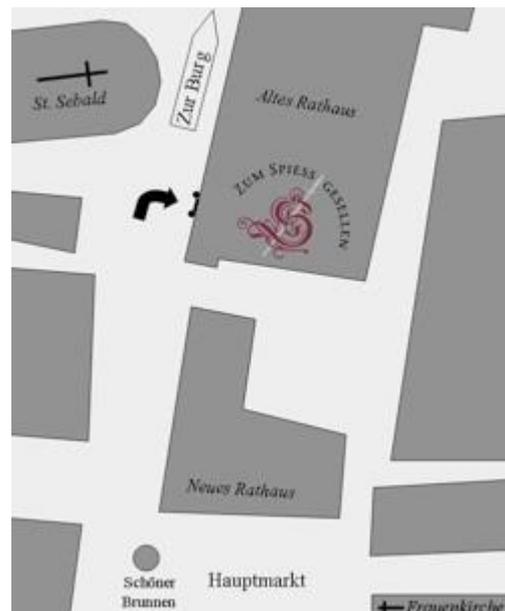


Schlussendlich zeichnen die Teilnehmer des World Cafés vielleicht schon ein Bild, wie Service 2030 aussieht.

15:50 Uhr

Verabschiedung

Ab etwa 16 Uhr laden wir Sie auf Einladung des Sponsors **Plantronics** zum abendlichen Spaziergang auf den Christkindlmarkt mit Einkehr in den "Spießgesellen" (Rathausplatz 4, 90403 Nürnberg) zum geselligen Speisen in die Nürnberger Altstadt ein!



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.