

**Agenda CCV-Regionaltreffen Ost 05.12.2018**

**beim Gastgeber Axel Springer Kundenservice GmbH**

**Motto: „Komplexe Herausforderungen in einer zunehmend digitalen Welt“**

**Gastgeber: Axel Springer Kundenservice GmbH**

**Unternehmerclub,  
Markgrafenstraße 12-14,  
10969 Berlin**

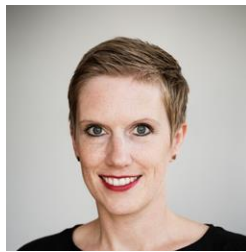


**12:30 Uhr Get Together**

**13:00 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber und die CCV-Regionalleitung**

**Lars Lindegaard**, Senior Manager, cloud IT Services GmbH (Dialfire) & CCV-Regionalleiter Ost

**Kerstin Zumbansen**, Senior Account Managerin, Axel Springer Kundenservice GmbH



**13:15 Uhr Aktuelles aus dem Verband**

**Benjamin Barnack**, Vorstand Mitglieder & Neue Medien, CCV



**13:30 Uhr**    **Vortrag: „Marktführer werden – mit Themen-Relevanz“**

**André Lönser**

Millionen Suchanfragen. Zu Ihrem Thema. Jeden Tag. Doch wie viele davon erreichen Sie? André Lönser hat die Strategie, Sie zum Marktführer zu machen. Und er beherrscht die Umsetzung: Smart Data, Digital Commerce und allumfassende Themen-Relevanz. So landen schließlich alle Suchenden bei Ihnen, online, lokal, überregional, vielfältig.



Der Ausnahme-Speaker ist seit 20 Jahren Experte für Digitales Marketing und Digitale Leadgenerierung. Mit seinem Knowhow verhilft er Unternehmen und Verbänden zu einer führenden Alleinstellung in jedem Markt, selbst in gesättigten. Sein Motto: „Wir holen die Kunden dort ab, wo sie sich aufhalten – und kommunizieren exakt die Inhalte, die für sie relevant sind“.

**14:30 Uhr**    **Vortrag: „Technologien hinter Künstlicher Intelligenz. Was kann AI wirklich? Praxis-Cases aus dem Service-Center-Alltag.“**

**Ulf Kühnapfel**, Partner / Co-Founder, virtualQ

AI, Machine Learning, Algorithmen – die Service Branche kennt derzeit scheinbar keine anderen Themen. Doch was verbirgt sich hinter diesen „Buzzwords“?

Ein Blick hinter die Technologien, die Künstliche Intelligenz ermöglichen und Ableitung von realen Einsatzbeispielen aus dem generellen Umfeld wie auch aus der Service Industrie.



**15:20 Uhr**    **Netzwerkpause: Besuch des Journalistenclubs inkl. Führung, Kaffee und Erfrischungsgetränke**



**16:40 Uhr**      **Vortrag: „Naturkonforme Strategie - Was wir von der Natur im Umgang mit Veränderungen und Komplexität lernen können“**

**Manfred Stockmann**, Inhaber, C.M.B.S.  
Managementberatung



**17:30 Uhr**      **Kleine Stärkung, Feedback, Ausklang**

**18:30 Uhr**      **Gemeinsamer Besuch des Berliner Weihnachtsmarkts**



**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 Rettungsanitätern 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).**