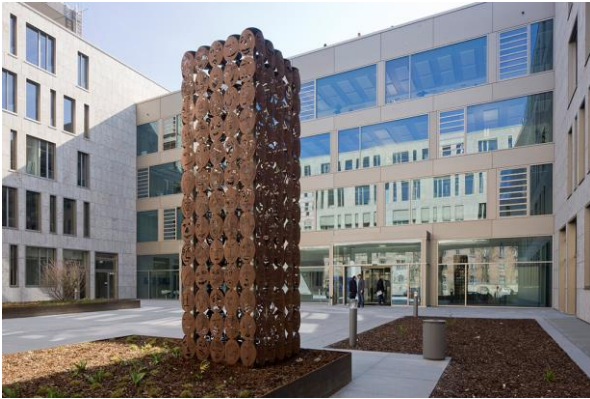


**Agenda CCV-Regionaltreffen Süd**  
**am 13.12.2018 in Nürnberg beim Gastgeber DATEV eG**  
**Motto: „Highlights des Jahres 2018“**



**11:00 Uhr**

**Get-Together beim Gastgeber DATEV eG:**

IT-Campus 111  
Fürther Str. 111  
90429 Nürnberg

**11:30 Uhr**

**Begrüßung durch den Gastgeber, den CCV-Vorstand und die CCV-  
Regioalleitung Süd**

Gastgeber: Martin Krämer, Mitglied der Geschäftsleitung, DATEV eG  
CCV-Präsident: Dirk Egelseer  
CCV-Regioalleitung Süd: Heike Kraus und Silke Robeller

**11:45 Uhr**

**Informationen aus dem Verband**  
**Dirk Egelseer, CCV-Präsident und CCV-Vorstand**  
Recht & Regulierung



**12:00 Uhr**

**Vortrag: „Intelligenter Servicekontakt - Servicemechanismen? - Dümmer  
als man denkt. KI und wie wir unsere Suche permanent verbessern“**

**Dr. Irene Speyerer, Content- und  
Suchoptimierung, DATEV eG**



Zukunft gestalten.  
Gemeinsam.



Zukunft gestalten.  
Gemeinsam.



12:20 Uhr

**Vortrag: „Nachwuchsförderung – DATEV Ausbildungsmarketing für Kaufleute für Dialogmarketing“**

**Regina Rabe**, Personalreferentin bei der DATEV eG, stellt das DATEV-Ausbildungsmarketing vor. Ein Auszubildender aus dem Promotorenteam berichtet von seinen konkreten Aufgaben und ein ehemaliger Auszubildender erzählt von seinem Werdegang.

13:00 Uhr

**Mittagessen und Networking auf Einladung des Gastgebers**



Zukunft gestalten.  
Gemeinsam.

13:30 Uhr

**optional: Rundgang durch die DATEV-Räumlichkeiten**

14:00 Uhr

**Vortrag: „Ein Bild sagt mehr als tausend Worte“ - Wie Sie mit Video-Unterstützung Prozesszeiten und Prozesskosten im Kundenservice reduzieren können.**

**Sergej Botschkarev**, Vertrieb,  
SoftBCom



14:30 Uhr

**Vortrag: „Agilität im Service“ - DATEV stellt Ergebnisse des Projekts Handlungsspielräume im Service vor**



Zukunft gestalten.  
Gemeinsam.

**Andrei Blaj** und **Melanie Blechschmidt**, DATEV Teamservice

15:00 Uhr

**Kaffeepause**

15:30 Uhr

**Vortrag: „Coaching im Service“**



Zukunft gestalten.  
Gemeinsam.

**Thomas Kühnapfel** und **Jutta Weller**, DATEV Teamservice Coaches

15:50 Uhr

**Vortrag: „Blended Coaching und Blended Learning in der Aus- und Weiterbildung“**

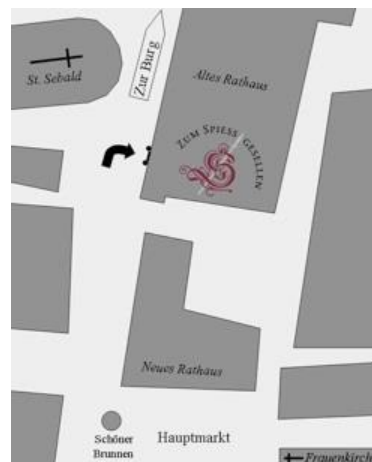
**Gerd Conradt**, Geschäftsführer,  
Coachingkompetenz UG

**COACHING  
KOMPETENZ**

16:10 Uhr

**Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**

Im Anschluss gehen wir zum abendlichen Spaziergang auf den Christkindlmarkt mit Einkehr ab 17:00 Uhr auf Einladung des Sponsors **Plantronics** in den "Spießgesellen" (Rathausplatz 4, 90403 Nürnberg) zum geselligen Beisammensein!



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).