

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“

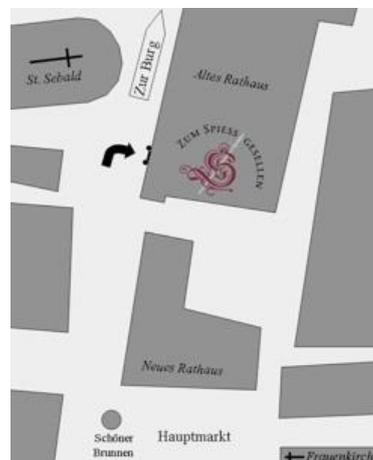
Gerd Conradt, Geschäftsführer,
Coachingkompetenz UG

**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.