

CCV-Jahrestagung digital:

„Smarter, Interaktiver, Callcenter“

12. November 2020
aus Berlin live gestreamt!



„Wir zeigen mit der Jahrestagung digital Flagge
für unsere Branche – machen Sie mit!“

Dirk Egelseer, CCV-Präsident



AGENDA

„Spannende Speaker und eine Abendveranstaltung im neuen Format – und all das live am PC, ohne Reise- oder Übernachtungsaufwand! Live aus Berlin gestreamt und mit vielen Möglichkeiten der digitalen Vernetzung und einem vielfältigen Programm in mehreren Räumen! In unseren individuell entworfenen Paketen haben wir auf die Bedürfnisse unserer Mitglieder besonderen Wert gelegt.“

Roy Reinelt, CCV-Vizepräsident



Acht digitale Räume zur interaktiven Vernetzung und zum Austausch

- #1 Hauptbühne inkl. Teilnehmer-Chat
- #2 Mitgliederversammlung
- #3 Referenten-Raum
- #4 Networking-Raum
- #5 Digital-Art-Raum
- #6 Ask-the-Expert-Raum
- #7 Sponsor Poly
- #8 Sponsor Jabra

#1 Hauptbühne



Tabea Rößner

10:15 Uhr

**„Smart, smarter, am smartesten:
zufriedene VerbraucherInnen“**

Das Sprichwort, der Kunde ist König, hat gerade im digitalen Zeitalter Bedeutung. Tabea Rößner wird aufzeigen, dass sich viele Verbraucher*innen im E-Commerce unzureichend beraten, verunsichert oder gar abgezockt fühlen. Ein zufriedener Verbraucher, der sich auch gut fühlt, wenn er seine Geschäfte über das Telefon oder Internet abschließt, ist für smarte, interaktive Callcenter eine optimale Voraussetzung. Zum einen wird er mehr Verträge über andere als ihm bisher vertraute Kanäle eingehen und sich zudem längerfristig binden. Frau Rößner steht dafür ein, den Verbraucherschutz zu verstärken. Hierdurch sieht sie mehr eine Win-Win-Situation als einen Wettbewerbsnachteil, denn genervte Kund*innen nützen niemandem.



Prof. Dr. Veit Etzold

11:05 Uhr

**„To tell is to sell – mit dem Bestseller-Code
zur perfekten Customer Journey“**

Die Fülle an Informationen nimmt immer schneller zu, die Aufmerksamkeitsspannen sinken und der Kampf um „Eyeball Attention“ wird gnadenloser. Der Wettbewerb ist nur einen Klick entfernt! Menschen kaufen keine Produkte, sondern Emotionen. Wer emotionale Storys nutzt, kommt am Türsteher im Gehirn seiner Kunden vorbei. Zahlen, Daten, Fakten müssen draußen warten. Stories schaffen Aufmerksamkeit und bleiben hängen. Erfahren Sie im Vortrag, wie Sie Ihre Story spannend erzählen, in 30 Sekunden überzeugen und Ihre Kunden und Mitarbeitenden für sich einnehmen. Wie Sie mit authentischem, emotionalem Storytelling mehr Aufmerksamkeit, mehr Kunden, mehr Marge erreichen. Nutzen Sie den Bestseller Code für Ihre Erfolgsgeschichte!



Anna Engers

11:35 Uhr

**„Diversity?!? Was heißt das eigentlich
genau und was bringt das?“**

Der Begriff Diversity ist gerade wieder in aller Munde, aber was sich genau dahinter verbirgt, ist vielen oft noch gar nicht klar. Anna Engers wird sich in einem humorvollen und kurzweiligen Vortrag dem Begriff „Vielfalt“ widmen, ihre Diversity-Gedanken teilen, um den Bogen zur Callcenter-Branche zu schlagen. Denn hier geschieht viel Diversität, einmal im Unternehmen selbst und im Hinblick auf die Kunden. Lassen Sie sich mitreißen von der Idee, dass echte Diversity zu mehr Geschäftserfolg führen kann, und dass es sich lohnt, hier genauer hinzuschauen.



Petra Dahm

12:20 Uhr

**Impulsvortrag:
„Willkommen in der neuen Realität!“**

Nicht erst jetzt verhelfen immersive Technologien der Arbeitswelt zu neuen Perspektiven. Doch angesichts der neuen Situation bedingt durch Social Distancing und Remote Work werden die Möglichkeiten von Virtual Reality, Augmented Reality, Mixed Reality und 360° Video besonders deutlich. Das Spektrum reicht von digitalen Bedienungs- und Handlungsanweisungen über Mitarbeiterschulungen und Meetings im virtuellen Raum bis hin zu VR-Experiences zur Stressprävention oder mentalen Regeneration. Tauchen Sie mit ein in eine Welt, die vor allem auch für Call- und Service Center völlig neue Perspektiven eröffnet.

#2 Mitgliederversammlung

Der CCV-Vorstand lädt Sie im Rahmen der diesjährigen CCV-Jahrestagung digital herzlich zur ordentlichen, pandemiebedingt virtuell stattfindenden Mitgliederversammlung 2020 ein.

Auf der Tagesordnung stehen bislang die Berichte aus den Vorstandsressorts, die Nachwahl des CCV-Präsidenten, die Wahl des Beschwerdegremiums sowie eine Änderung der Beitragsordnung. Bitte finden Sie sich hierzu ab 13:10 Uhr im virtuellen Raum der CCV-Mitgliederversammlung ein.

Wir freuen uns auf eine interessante und teilnehmerstarke CCV-Mitgliederversammlung 2020!



„Die CCV-Jahrestagung ist und bleibt die Leuchtturmveranstaltung unserer Branche. Keine andere Veranstaltung bietet Trends, Innovationen und spannende neue Kontakte in so geballter Form.“

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



#3 Referenten-Raum



Stellen Sie dem Referenten persönlich Ihre Fragen und tauchen Sie noch tiefer in die Themen ein!

#4 Networking-Raum



Vernetzen Sie sich live mit allen Teilnehmern, der CCV-Geschäftsstelle und dem CCV-Vorstand!

#5 Digital-Art-Raum



Lassen Sie sich Ihr exklusives Online-Portrait als Andenken an die CCV-Jahrestagung digital fertigen!

inkl. Teilnehmer-Chat sowie Live-Bild und Ton

#6 Ask-the-Expert

„Das Virus und die Branche – Was tut sich?“



Alexander Jünger

10:15 Uhr

Die ruhigen Zeiten sind vorbei – bereinigt das Virus den Markt?

- Corona als Einflussfaktor: Sind Callcenter in der Krise die Gewinner oder die Verlierer?
- Trendthema Homeoffice: Sind „250 in der Fläche“ bald Geschichte?
- Ganze Branchen am Boden: Gibt es aktuell wirklich ein größeres Rekrutierungspotenzial?



Andreas Klug

11:45 Uhr

Digitale Intelligenz: Was folgt auf die Covid-Krise?

- Konsolidierung: Technische Infrastrukturen werden standardisiert und virtualisiert
- Automatisierung: Entlastung von Routinetätigkeiten und Aufwertung der CX
- Individualisierung: Es wird persönlicher



Dr. Uwe Debitz

15:15 Uhr

Arbeiten im Homeoffice – geht das psychisch auf Dauer gut?

- Das Parkinson'sche Gesetz verstärkt sich im Homeoffice: Je mehr Zeit man sich für eine Aufgabe nimmt, desto länger braucht man auch dafür.
- Führungskräfte müssen neu lernen, wie sie ihre Rolle definieren und umsetzen.
- Die fehlende ergonomische Ausstattung im Homeoffice führt verstärkt zu Rücken- und Augenbeschwerden.



Morna Florack

16:30 Uhr

Die neue Normalität und ihre Herausforderungen in Bezug auf Datensicherheit in der Kundenkommunikation.

- Die neue Arbeitswelt: Wie hat der Virus die Arbeitsumgebung im Callcenter verändert?
- Die neuen Gefahren: Mehr und neue Betrugsverfahren – sind sich Unternehmen dessen bewusst?
- Die neue Normalität: Das Homeoffice ist gekommen, um nie wieder zu gehen. Was bedeutet das?

#7 + #8 Sponsoren-Räume



Jabra GN

Lisa Davidian

Director Channel Marketing
EMEA CENTRAL, Jabra

Vielfalt macht den Unterschied – Tipps, wie Sie ein integratives und vielfältiges Arbeitsumfeld fördern können.

Geschäftlicher Erfolg wird durch eine vielfältige und gestärkte Mitarbeitergemeinschaft erreicht. Bei Jabra trägt das Jabra Women's Network dazu bei, indem es eine integrative und innovative Kultur fördert, um talentierte Frauen für das Unternehmen zu gewinnen und zu halten. Erhalten Sie Ideen und Tipps, wie Sie ein integratives und vielfältiges Arbeitsumfeld fördern können.



poly

**Norbert Hirsch,
Uwe Remy**

Das neue Normal – Die Arbeitswelt
im Wandel

Für Sie geöffnet von 15.15 – 16.15 und 16.45 – 17.45 Uhr.



Für Sie geöffnet von 9:45 Uhr bis 13 Uhr!



Für Sie geöffnet von 9:45 Uhr bis 13 Uhr!



Weitere Informationen unter
www.ccv-jahrestagung.de

Hauptbühne 12:00 Uhr

CCV-Jahrestagung 2020

Melden Sie sich zum Event an unter
www.ccv-jahrestagung.de

IMPRESSUM

Herausgeber:

Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20 | 10178 Berlin
Tel.: 030 / 206 13 28-0
Fax: 030 / 206 13 28-28
info@callcenter-verband.de
www.callcenter-verband.de

Verantwortliche Redakteurin:

Sandra Fiedler

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Sandra Fiedler
Constantin Jacob
Jördis Harenkamp

Konzeption und Gestaltung:

Pixelmacherei UG
Hattenhäuser Weg 8 | 34311 Naumburg
Tel.: 056 25 / 92 39 728
Fax: 056 25 / 92 39 777
info@pixelmacherei.de
www.pixelmacherei.de

Für unverlangt eingesandte Manuskripte übernehmen wir keine Haftung.

Fotos: Call Center Verband Deutschland e. V., Tabea Rößner (Alexander Sell), Prof. Dr. Veit Etzold (Pietro Sutura)