

## Agenda Online-Event CCV-Süd Goes Remote 10.12.2020 - 11-13 Uhr

### Thema: „Kommunikation und Innovation im Kundenservice“

Die CCV-Regionalleiter Süd laden ein zum interaktiven Austausch –  
am 10. Dezember 11-13 Uhr live an Ihrem Rechner!



# Online-Event

## CCV-Süd Goes Remote: "Kommunikation und Innovation im Kundenservice"

10.12.2020, 11 – 13 Uhr

Mit Regionalleiter-  
wahlen der  
CCV-Region Süd!



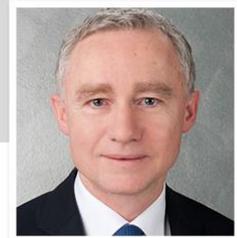
**Kai Sievers**  
Geschäftsführer,  
Dyadic GmbH



**Johan Fröhberg**  
Geschäftsführer und Mitbegründer  
verbaneum GmbH



**Tina Leitschuh**  
Geschäftsführerin und Mitbegründerin  
verbaneum GmbH



**Michael Wolf**  
Customer Experience Lab,  
Versicherungskammer Bayern

11:00 Uhr

**Get-Together und Begrüßung durch den CCV-Präsidenten Dirk Egelseer und die CCV-Regionalleiterinnen Süd Silke Robeller und Heike Kraus**



11:10 Uhr

**Neuigkeiten und Informationen aus dem Verband sowie Wahl der Regionalleiter**

**Dirk Egelseer**  
CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung



11:25 Uhr

**Vortrag: „Datengetriebene Kommunikation. Wo Kundenverhalten sichtbar wird.“**

- Kommunikationswelt B2B versus B2C
- Künftiger Bedarf an Daten für eine target-orientierte Kommunikation
- Neue Datenquellen für Kundenverhalten im B2B
- Analysedesigns, um Daten zu generieren und auszuwerten

**Kai Sievers**, Geschäftsführer,  
Dyadic GmbH



11:50 Uhr

**Vortrag: „Kundengetriebene Kommunikation (B2B)“**

- BestPractice im B2B
- Welche Anforderungen an OptIn (B2B) gibt es und welche Geschäftsprozesse könnten für OptIn Abläufe genutzt werden?
- Welche TouchPoints gibt es, um zusätzliche Informationen zum Kunden zu generieren?
- Welche neuen Anforderungen hat der B2B-Kunde und wie werden die Mitarbeiter fit gemacht?

**Johan Fröhberg und  
Tina Leitschuh**,  
GF und Mitgründer  
verbaneum GmbH



12:15 Uhr

**Vortrag: „Einfach machen! Wie gelingt es, Dirndl und Digital in unserem Kundenservice zu verknüpfen?“**

- Wie kann Innovation in bestehenden Strukturen gelingen?
- Gemeinsam im Kundenservice neue Wege gehen!
- Tradition trifft Digitalisierung

**Michael Wolf**,  
Customer Experience Lab,  
Versicherungskammer Bayern



12:45 Uhr

**Fragen, Abschluss, Networking**