

## Agenda CCV-Regionaltreffen Süd 17.10.2022 – 11 bis 19 Uhr „PREPARED FOR THE FUTURE“

Liebe CCV-Mitglieder und Interessenten, hiermit laden wir Sie herzlich zum CCV-Regionaltreffen Süd mit Besuch der Studios bei Sky ein. Freuen Sie sich auf spannende Vorträge zum Thema „New Work“ und „Nearshore“ von Sky Deutschland, der smart Europe GmbH, getaline GmbH und der Datev eG sowie auf ein interessantes Networking.

**CCV** DIE STIMME  
DER BRANCHE **PRÄSENZ - EVENT**

### REGIONALTREFFEN SÜD



**"PREPARED FOR THE FUTURE!"**

17.10.2022, 11:00 Uhr bis 19:00 Uhr  
im SKY CUBE, Unterföhring b. München



**11:00 Uhr**

**Get together und Check in**

**SKY Deutschland  
Medienallee 26  
85774 Unterföhring b. München**

**11:30 Uhr**

**Herzlich Willkommen**

**Vorstellung Agenda  
Trailer „Wir bei Sky“**

**13:00 Uhr**

**Mittagsimbiss im hauseigenen Restaurant**



**14:00 Uhr**    **Begrüßung durch den CCV-Vorstand,**



CCV-Präsident: **Dirk Egelseer**  
 CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

**14:15 Uhr**    **Informationen aus dem Verband**

**Dirk Egelseer**, CCV-Präsident

**14:30 Uhr**    **Vortrag: „Die Serviceentwicklung bei Sky“**

**„Servicetransformation bei Sky Deutschland“**  
**Christian Patz**, Senior Vice President Customer Operations



Christian Patz ist seit August 2007 bei SKY und verantwortet seit Januar 2020 den Bereich Customer Operations. In dieser Funktion definierte er gemeinsam mit dem Team eine gemeinsame Vision für den Kundenservice bei SKY und treibt seitdem die daraus resultierende Transformation voran. Davor war Christian Patz bei SKY für verschiedene Operations Bereiche verantwortlich – unter anderem die Supply Chain und den technischen Kundenservice. Vor seiner Zeit bei SKY war Christian Patz als Berater tätig.

**„Initiativen für unsere Service Center“**  
**Oliver Viereck**, Vice President Contact Experience & Inhouse Service



Oliver Viereck war nach seinem Studium der Betriebswirtschaftslehre viele Jahre in führenden Beratungsunternehmen im Bereich Customer Care tätig. Im Jahr 2015 startete er seine Laufbahn bei Sky Deutschland. Als Leiter des Outsourcing Vendor Managements war er zunächst für alle externen Servicecenter in Deutschland und im Nearshoring verantwortlich. Später übernahm Oliver Viereck die Leitung des Bereichs Customer Care und baut diese seit 2022 als VP Contact Experience und Inhouse Service weiter aus. Er

verantwortet dabei mit seinen Teams das Serviceerlebnis in allen internen und externen Kontaktcentern sowie die strukturelle Weiterentwicklung der Inhouse Standorte im Kundenservice von Sky Deutschland.

**„Heavy Detractor Management als ‘Best Case’-Beispiel“**

**Andreas Schlüter**, Head of Quality Management



Andreas Schlüter ist seit April 2012 bei Sky und war dort 10 Jahre im Customer Experience Management aktiv. Zu seinen Kernaufgaben zählte die Einführung und standardisierte Arbeit mit dem Net Promoter Score als Unternehmens KPI. Dies beinhaltete die Interpretation und das

Ableiten von Projekten mit dem Ziel das Kundenerlebnis nachhaltig und wirtschaftlich zu verbessern. Seit Januar 2022 führt er das Quality Management Team im Customer Service und ist somit verantwortlich für die Kontaktqualität und alle hinführenden Maßnahmen in unseren internen und externen Service Centern.

**15:00 Uhr**

**Vortrag: „The Next-Level Customer strategy in the automotive world“**

**Aymen Ismail**, Head of Customer Engagement Solutions, smart Europe GmbH



Be where your customers are - Unified communication for effortless interaction  
Effortless Experience matters – Turn data to meaningful and actionable insights

**15:30 Uhr**

**Kaffeepause mit Networking**

**16:15 Uhr**

**Vortrag: „12,00 € Mindestlohn – ist Nearshore die Lösung? Erfahrungsbericht!“**

**Rene Schibol**, Business Development Manager, getaline GmbH



In dem Kurzvortrag geht es um die Erfahrungen bei der Implementierung von deutschsprachigen Projekten im Nearshore.

Im Sinne: "Aus der Praxis - für die Praxis" werden konkrete rechtliche, kulturelle und geografische

Unterschiede bei der Projektimplementierung im Nearshore aufgezeigt, aus denen konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können.

**16:45 Uhr** Vortrag: „**New Work bei DATEV: Corona als Katalysator**“

**Gunnar Galuschki**, Leiter Flächenmanagement und Organisation FM, DATEV eG



Arbeitswelten unterliegen einem ständigen Wandel, auch bei DATEV, dem führenden Anbieter von Softwarelösungen und Dienstleistungen des steuerberatenden Berufsstands. Wie sah aus Sicht des Facility Managements die Arbeitswelt vor Corona aus, wie währenddessen, wie gegebenenfalls danach? Ist Corona für DATEV eher ein Fluch oder ein Segen? Die Corona-Pandemie als Katalysator, der heute Vieles selbstverständlich erscheinen lässt, was noch vor wenigen Jahren undenkbar war. Eine Pandemie, die aber auch viel Regelungsbedarf mit sich bringt.

**17:30 Uhr** **Ausklang beim Abendessen**

**19:00 Uhr** **Ende der Veranstaltung**