

## Agenda CCV-Regionaltreffen Süd 14.12.2023 – 11 bis 19 Uhr – „Jahresausklang“

Am 14. Dezember lädt die CCV-Regionalgruppe Süd bereits zum vierten Treffen im Jahr 2023 zum Gastgeber DATEV eG nach Nürnberg ein. Traditionell werden wir das Event mit einem Rundgang über den Nürnberger Christkindlesmarkt und einem Abendessen im Spießgesellen ausklingen lassen.



**11:00 Uhr** Einlass und Get-Together beim Gastgeber

DATEV eG  
IT-Campus 111  
Fürther Str. 111  
90429 Nürnberg



**11:30 Uhr** Begrüßung durch Angela Haimerl vom Gastgeber DATEV, die CCV-Regionalleitung Süd und den CCV-Präsidenten



**Angela Haimerl**, Leiterin Kundenservice LODAS, DATEV eG  
**Heike Kraus**, CCV-Regionalleiterin  
**Dirk Egelseer**, CCV-Präsident

11:40 Uhr **„Aktuelles aus dem Verband“**

**Dirk Egelseer**

11:50 Uhr **Vortrag: „Erfolgs- und Wirtschaftsfaktor Stimme: Ein Blick vor und hinter die Kulissen“**

**Prof. Dr. Oliver Niebuhr**, Centre for Industrial Electronics, Süddänische Universität (SDU), CEO von AllGoodSpeakers ApS

25 Jahre intensive Forschung über die Kommunikation „zwischen den Zeilen“ geben nicht nur einen faszinierenden Einblick darin, wie sehr Stimmen unsere alltäglichen Entscheidungen prägen – wofür wir Geld ausgeben, wem wir Zeit und Aufmerksamkeit schenken, wessen Ideen wir folgen.

Die Akustik der Stimme ist auch die Basis für das 2019 gegründete, dänische Sprachtechnologie-Startup AllGoodSpeakers. Mit dem revolutionären Acoustic Voice Profiling®, kalibriert durch mehr als 500.000 Hörerurteile, kann das Unternehmen den Erfolgs- und Wirtschaftsfaktor Stimme analysieren, trainieren und optimieren, vom Mitarbeiter im Call Center, über den Roboter im Kundenkontakt bis zum Manager und CEO mit Führungsverantwortung. Der Vortrag skizziert, wie man Stimme richtig einsetzt, welche Tücken auf digitalen Übertragungswegen lauern und welche Rolle das Geschlecht bei all dem spielt.



12:35 Uhr **Mittagessen auf Einladung der DATEV eG**

13:35 Uhr **Vortrag: „Aktuelles vom CCV-Arbeitskreis AI & Robotics“**

**Ralf Mühlhöver**, Head of Product Strategy and Marketing, VIER

Der CCV versteht sich als Plattform und Marktplatz für Trends & Innovationen im Kundendialog. Mit dem Arbeitskreis AI & Robotics wird der Verband auch zukünftig dazu beitragen, dass Neuerungen & Trends im Umfeld AI & Robotics identifiziert und für unsere Verbandsmitglieder zugänglich gemacht werden. Der Arbeitskreis bietet eine Plattform für den unabhängigen Austausch zwischen Anwendern, Forschung und Wissenschaft und den entsprechenden Lösungsanbietern. Der Arbeitskreisleiter Ralf Mühlhöver gibt Ihnen einen aktuellen Überblick.



13:55 Uhr **Networkingpause**

**14:20 Uhr**      **Vortrag: „KI und Prozessautomatisierung im Kundenservice bei DATEV“**

**Michael Lamprecht**, Leitung Service Projects,  
DATEV eG



Bei weit über einer Million Service Tickets im Jahr ist bei DATEV das Potential für die Prozessautomatisierung aber auch die intelligente Wissensvermittlung enorm. In seiner Session wird Michael Lamprecht einen Überblick über mehrere Technologien geben, welche hierbei unterstützen.

**15:05 Uhr**      **Vortrag: „Qualifizierung – keine Frage des Alters“**

**Waltraud Schober**, Leiterin der Sabel-Akademie  
Nürnberg,



informiert über die modulare Qualifizierung zur  
„Servicefachkraft Dialogmarketing“

- Ausbildung als Schlüssel zur beruflichen Existenzsicherung
- Teilqualifikationen – eine Alternative für Menschen ohne passende Berufsqualifizierung
- Die Teilqualifikation der Servicefachkraft für Dialogmarketing
- Die Umsetzung der Sabel Akademie ab Januar 2024 (Aufbau, Dauer, Pädagogisches Konzept, Präsenzunterricht und Praxisphase
- Vorteile für Unternehmen und Teilnehmer

**15:30 Uhr**      **Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**

**15:40 Uhr**      **Aufbruch zum Christkindlesmarkt**

**17:00 Uhr**      **Ausklang im Spießgesellen**

Rathausplatz 4

90403 Nürnberg)

(Abendessen und Getränke auf Selbstkostenbasis)

