

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd 2.5.2023 – 13 bis 18 Uhr „Robotik, Chat GPT, Alternative zu Nearshoring“

Am 2. Mai trifft sich die CCV-Regionalgruppe Süd zum ersten Treffen im Jahr 2023 beim Gastgeber DIREKTE Service Management GmbH in Stuttgart.

Nach Informationen aus dem CCV und der Vorstellung unseres Gastgebers werden uns die Referenten an das Thema „Robotik, Chat GPT, Alternative zu Nearshoring“ heranführen und zu Diskussionen anregen. Die Veranstaltung lassen wir dann mit einem Abendessen im Restaurant Trattoria Piloni Stuttgart, 10 Minuten zu Fuß erreichbar, ausklingen.

Für die freundliche Unterstützung des Events dürfen wir uns auch wieder bei Jabra ganz herzlich bedanken!



CCV-REGIONALTREFFEN Süd



"Robotik, Chat GPT, Alternative zu Nearshoring"

2.5.2023, 13 bis 18 Uhr
beim Gastgeber DIREKTE Service Management GmbH
in Stuttgart

Mit gemeinsamem Abendessen
auf Einladung von Jabra

13:00 Uhr

Get together und Mittagssnack auf Einladung des Gastgebers

DIREKTE Service Management GmbH
Rotebühlstr. 120
70197 Stuttgart

14:00 Uhr

Begrüßung durch den CCV-Vorstand, die CCV-Regionalleitung Süd und den Gastgeber, Informationen aus dem CCV



CCV-Vorstand Finanzen: **Andreas Bopp**
CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**
Gastgeber DIREKTE Service Management GmbH: **Uwe Braun**

14:15 Uhr

Vortrag: „Dustin & Friends“

Virtuelle Arbeitskräfte sind auf dem Vormarsch. Sie unterstützen uns immer mehr bei Routinetätigkeiten und tragen somit zur Entlastung bei.

Uwe Braun, Geschäftsführer,
Natalie Striedacher, Junior-Führungskraft
DIREKTE Service Management GmbH



15:00 Uhr

Vortrag: „ChatGPT und Generative KI im Kundenservice - was Unternehmen jetzt tun sollten“

Der Start von ChatGPT markiert einen Meilenstein der Digitalisierung: Große Sprachmodelle wie GPT-3 erweisen sich nicht nur als ungemein nützlich, sondern sind auch leicht zugänglich und allgemein verfügbar. Die nächste Generation von Chat- und Voicebots wird mit Hilfe von KI eine neue Qualität Kundenerfahrungen möglich machen, die den Self-Service von heute in den Schatten stellt.

Bernd Wertz, Senior Sales Representative, Cognigy



15:45 Uhr

Kaffeepause auf Einladung des Gastgebers

16:15 Uhr „Praxisbericht der Quality Communications mit ausschließlich deutschen Standorten“

zu den Themen

- Mitarbeiterfindung und Mitarbeiterbindung
- Incentivierung und Motivation
- Welche Projekte machen Sinn?
- Steuerung und Qualität im Tagesgeschäft
- IT anders gedacht
- Kennzahlen und Benchmarks aus der Praxis
- Deutschland versus nearshore



Klaus Graf, Geschäftsführer, Quality Communications GmbH

17:00 Uhr Vortrag: „Frauen im Verband“

Silke Robeller, CCV-Regionalleiterin Süd



18:00 Uhr Ausklang im Restaurant Trattoria Piloni

Bismarckstraße 34, 70197 Stuttgart

Auf Einladung von Jabra

Seit 2010 unterstützt Jabra die Verbandsaktivitäten.



Jabra GN

Als weltweit führende Marke für Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen Geschäftsbereichen für

private und geschäftliche Anwender stellt Jabra Produkte für Contact Center, Büros und Zusammenarbeit her, die Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten – ganz gleich, wo sie sich befinden. Schnurgebundene oder schnurlose Headsets für unterschiedlichste Einsatzbereiche sowie Freisprechlösungen stellen den Kern des Sortiments dar. In der PanaCast Serie bietet Jabra zudem professionelle Kameras für hybride Meetings und Videokonferenzen an. Als Teil der GN Group steht Jabra seit über 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort.

Weitere Informationen unter www.jabra.com.de.