

# Herzlich willkommen!



## REGIONALTREFFEN NORD & WEST

07.02.2024 | 12:00 – 20:00 UHR | BURGWEDEL

### „MENSCH KI!“

PRÄSENZVERANSTALTUNG



# Aktuelles aus dem Verband

## ➤ Benjamin Barnack

- Vorstand Mitglieder & Neue Medien
- CCV



# CCV-Arbeitskreis Qualität & Training

## ➤ **CCV-Arbeitskreis Qualität & Training:**

- von den Erfahrungen anderer Verbandsmitglieder lernen
- eigenes Wissen weitergeben
- Best Practices teilen
- neue Ansätze für Training, Qualitätssicherung und Personalentwicklung entwickeln

## ➤ **Start am 16.01.2024 mit Online-Event**

- AK-Leiter gewählt:
  - Jessica Mohr, QVC
  - Beate Middendorf, profiTel
  - Manfred Stockmann C.M.B.S.
- zweites digitales Treffen für 16.02. geplant



# Der CCV auf der CCW

- Halle 3 Stand 3H14
- **CCV-Sektempfang, sponsored by telequest**
  - 27.02. - 17 Uhr
- **Meet the Expert-Sessions am CCV-Stand:**
  - Roland Schmidkunz, **ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH**: „How to beat ChatGPT – Empathie gibt's nicht im App Store“
  - Sascha Poggemann, **Cognigy**: „Die Zukunft des Kundenservice – KI-Agenten als Teil der Workforce“
  - Alfons und Boris Bromkamp, **Triple S Manufaktur Bochum GmbH**, Gewinner des CCV-Quality Award 2023 in der Kategorie Mitarbeiterorientierung
  - Ed Creasey, **Calabrio**: „Generative AI for Workforce Engagement“



# Der CCV auf der CCW

- Die ultimative CCV Party – Wo KI auf guten Vibe trifft! Powered by Cognigy
- 27.02. ab 21 Uhr, Freiheit 15, Berlin
- Shuttle-Service  
powered by VIER und Calabrio
- **aktuell bereits über 400 Anmeldungen**



- Anmeldung: <https://cc-verband.de/termin/ccv-party-powered-by-cognigy-2024>

# CCV-Arbeitskreis Ausbildung

## ➤ dialogXplosion – Das Talent-Event auf der CCW 2024

- Azubiwettbewerb auf der CCW mit Preisverleihung am 29.02.2024 um 13 Uhr in Halle 2
- Veranstaltet vom Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing mit Unterstützung des CCV
- 1. Platz 500€ Amazon Gutschein, sponsored by CCV
- Kommen Sie vorbei und feiern die Talente der Branche!

# dialogXplosion



# Wir wachsen weiter!

## ➤ Ursula Steinmetz

- CCV-Ehrenpräsidentin
- Managerin Mitglieder & Sponsoren
- seit dem 01.02.2024 an Bord

- begleitet die Entwicklung der CC-Branche in Deutschland seit 1993
- war für unterschiedliche Inhouse-Service-Center und BPO-Dienstleister als Managerin oder geschäftsführende Gesellschafterin tätig
- langjährige Erfahrung in der Personalberatung mit Schwerpunkt Service- und Call-Center-Professionals
- stand von 1996 bis 2003 als geschäftsführende Präsidentin für den Verband in Verantwortung
- aktuell auch im Jury-Team des CCV Quality Award aktiv



# Folgen Sie uns

- Umfassend und aktuell informiert auf LinkedIn:  
<https://www.linkedin.com/company/ccvev/>
- CCV-Gruppe **exklusiv** für CCV-Mitglieder



**Vielen Dank!**