

## CCV-Regionaltreffen Süd - 27.09.2024 – 11:30 bis 18 Uhr „Flexibilität, Beratung, Collaboration und Datenschutz für den Kundenservice der Zukunft“

Am 27. September trifft sich die CCV-Regionalgruppe Süd zum zweiten Treffen im Jahr 2024  
beim Gastgeber Versicherungskammer Bayern in München.

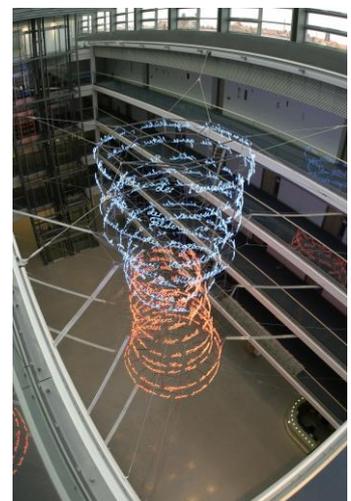


The poster features the CCV logo and the text 'DIE STIMME DER BRANCHE'. The main title is 'REGIONAL-TREFFEN SÜD' in large white letters. Below it, the date and time are '27.09.2024 | 11:30-18:00 UHR | MÜNCHEN'. The theme is '„FLEXIBILITÄT, BERATUNG, COLLABORATION UND DATENSCHUTZ FÜR DEN KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT“'. On the right, there is a circular image of a church at night, with the text 'PRÄSENZVERANSTALTUNG CALABRIO' above it.

**11:30 Uhr**

**Get-Together**

**Versicherungskammer Bayern (VKB)**  
**Wargauerstraße 30**  
**81539 München**



Copyright Bilder unten: VKB

**12:00 Uhr**

**Mittagessen auf Einladung des Gastgebers Versicherungskammer Bayern**

**13:00 Uhr** **Begrüßung durch den CCV-Vorstand, die CCV-Regionalleitung Süd und den Gastgeber**



CCV-Präsident: **Dirk Egelseer**

CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

**13:05 Uhr** **Vortrag: „Aktuelles aus dem Verband“**  
**Dirk Egelseer, CCV-Präsident**

**13:15 Uhr** **Vortrag:**  
**„Flexibilität in der Telefonie - Service Center und Gen-Z“**  
**Thorsten Hartig, Leitung Betrieb und Koordination Kunden- und Vertriebservice (KVS), Versicherungskammer Bayern**



Im Vortrag wird beleuchtet, wie moderne Servicecenter ihre Telefoniedienste an die Bedürfnisse der Generation Z anpassen. Dabei werden innovative Ansätze und Technologien vorgestellt, die Flexibilität und Effizienz in der Kundenkommunikation verbessern. Zudem wird untersucht, welche Erwartungen die GenZ an Servicecenter hat und wie Unternehmen diesen gerecht werden.

**14:00 Uhr** **Vortrag:**  
**„Beratung ohne Cross- oder Upselling ist unterlassene Hilfeleistung!“**

**Peter Dörr, Leiter Vertrieb und Kundenberatung 1, CosmosDirekt**

- das richtige Mindset etablieren
- Mehrwerte für Kunden, Unternehmen und Mitarbeiter schaffen
- Impulse und Beispiele aus der Praxis



**14:45 Uhr**     **Wahlen zur Leitung  
der CCV-Region Süd**

**Kandidatinnen:**

- Heike Kraus
- Silke Robeller
- Ilona Weigand



**15:00 Uhr**     **Kaffeepause auf Einladung des Gastgebers**

**15:30 Uhr**     **Vortrag:**

**„Hybrid Collaboration – Ein alter Hut?“**

**Uwe Remy**, Hybrid Collaboration Expert, Poly/HP

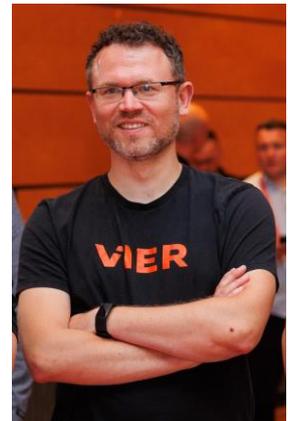


**16:15 Uhr**     **Vortrag:**

**„Contact Center as a Service: Erhöhung von Sicherheit und Compliance“**

**Sirke Reimann**, Chief Information Security Officer, VIER GmbH

Cloud-Dienste gewährleisten höchsten Standards in Datenschutz, Sicherheit und Compliance. Innovative Technologien machen Ihr Unternehmen nicht nur sicherer, sondern unterstützen auch dabei, gesetzliche Anforderungen effizient zu erfüllen, einschließlich der Regulierung von Künstlicher Intelligenz. Entdecken Sie die Vorteile der Cloud für Ihr Contact Center.



**17:00 Uhr**     **Zusammenfassung & Feedback**

**18:00 Uhr**     **Ausklang beim Abendessen auf Einladung von Calabrio**

**Das Event ist sponsored by CCV-Platinsponsor Calabrio.**

Calabrio ist ein geschätzter Dienstleister für Markenunternehmen. Calabrio ONE dient als digitale Basis für Kundenzentriert arbeitende Contact Center. Damit unterstützen und bereichern sie die humane Interaktion und stärken die Rolle des Contact Centers als Hüter der Marken. Calabrio erhöht die Agent Performance, baut Kundenerwartungen aus und steigert die Effizienz des Teams. Denn nun ermöglichte Datenschnittstellen, KI-gestützte und automatisierte Belegschaftsplanung, kombiniert mit persönlichem Coaching für die Mitarbeiterschaft, bieten den Mehrwert. Einzig Calabrio ONE bietet den USP einer vereinten Workforce Optimization (WFO), Agent Engagement und Business Intelligence Solutions in einer Cloud-Umgebung.



Weitere Informationen finden Sie unter [www.calabrio.com/de](http://www.calabrio.com/de).

**CALABRIO™**