

Agenda Customer Service Vision Days 11.09.2024 – 12:00 bis 20:00 Uhr



PRÄSENZVERANSTALTUNG

 **CCV** DIE STIMME
DER BRANCHE



 **callnet.ch**
Swiss Contact Center Association

CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

11.09.2024 | 12:00-20:00 UHR | HAMBURG

EVENT DER DACH-VERBÄNDE DER CUSTOMER SERVICE BRANCHE

The poster features a central image of a modern, glass-clad building with a curved facade, set against a blue sky. The building is framed by a large, colorful, abstract shape that resembles a speech bubble or a stylized 'C'. The background is a dark, textured grey with a grid of white dots in the upper right corner.

Unsere Customer Service Vision Days sind nicht nur **eine Gelegenheit, von Experten zu lernen und sich zu vernetzen**, sondern auch eine Plattform, um die Grenzen zu unseren DACH-Partnern zu überwinden. Seien Sie Teil dieses einzigartigen Events **und gestalten Sie die Zukunft des Kundenservice gemeinsam mit uns**. Unsere Vision ist es, außergewöhnlichen Kundenservice zu bieten und die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Bei diesem Event dreht sich alles darum, wie wir diese Vision in die Tat umsetzen können. Wir werden inspirierende Redner, interaktive Workshops und praktische Fallstudien präsentieren, um Ihnen die Werkzeuge und Strategien zu vermitteln, die Sie benötigen, um Ihren Kundenservice auf das nächste Level zu heben. Das Auftakt-Event findet am **11. September 2024 in Hamburg** statt, es folgen Events am **10. April 2025 in Zürich** und am **12. Juni 2025 in Wien**.

12:00 Uhr

**Come-Together mit Fingerfood & Snacks
vom EAST-Küchenchef**

east Hotel & Restaurant GmbH
Simon-von-Utrecht-Strasse 31
20359 Hamburg



Durch das Event führt Sie **Albert Klotz**.

Albert Klotz ist eine herausragende Persönlichkeit in der Welt des Kundenservice und der technischen Innovationen. Mit seiner umfangreichen Erfahrung und seinem tiefen Verständnis für die Herausforderungen und Chancen im Bereich des Kundenmanagements ist er die erste Wahl, um uns durch den ersten Customer Service Vision Day am 11.09.2024 in Hamburg zu führen.

Seit mehr als 30 Jahren dem Kundenservice verbunden, arbeitet er seit 10 Jahren in Hamburg gemeinsam mit seinem Team für mehr Liebe in der Welt. Als Senior Vice President verantwortet er den Kundenservice für die europäischen Marken der ParshipMeetgroup: Parship, Elitepartner und Lovoo.



12:30 Uhr **Begrüßung durch die Partnerverbände**

- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.: **Dirk Egelseer**, Präsident und **Benjamin Barnack**, CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien
- Callcenterforum.at: **Irina Kotal**, Generalsekretärin
- Callnet.ch: Vorstand



13:00 Uhr **Der Mensch im Customer Service**

Spannende Impulsvorträge von Speakern aus der Schweiz, Österreich & Deutschland

14:15 Uhr **Besuch auf dem Marktplatz & Open Space-Workshops mit unseren Partnern**

15:00 Uhr **Netzwerkpause**

15:15 Uhr **Zukunftstrends und die nächsten Innovationen im Contact Center**
Spannende Insights von Experten aus der DACH-Region

16:20 Uhr **Netzwerkpause**

16:50 Uhr **Speeddating**
10 spannende Gespräche in 30 Minuten

17:20 Uhr **Austausch im Plenum**
mit einer spannenden Keynote
zum Abschluß der Tagesveranstaltung



18:00 Uhr **Transfer zur Abendlocation**
Restaurant Schoppenhauer
Reimerstwierte 20-22
20457 Hamburg

Freuen Sie sich auf spannende **Insights** unserer 12 Experten auf der Bühne,
auf viele Möglichkeiten zum persönlichen **Networking** mit rund 100 anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus der Schweiz, Österreich und Deutschland,
auf echte **Trends & Innovationen** an den Ständen unserer 14 Partner & Sponsoren begleitend zu unserem Kongress,
auf eine der angesagtesten **Locations** im Herzen Hamburgs,
auf ein **exklusives Business-Dinner** im Restaurant Schoppenhauer, einer der Geheimadressen im Herzen der Hansestadt Hamburg.

Das Event ist sponsored by

- **hey contact heroes GmbH**: www.hey-contact-heroes.de
- **SYNERGIE Personal Deutschland GmbH**: www.synergie.de
- **ProCom-Bestmann GmbH & Co. KG**: www.procom-bestmann.de
- **virtualQ® GmbH**: www.virtualq.io
- **Calabrio GmbH**: www.calabrio.com/de
- **Cognigy GmbH**: www.cognigy.com/de

