

Agenda CCV-Regionaltreffen Ost

28.08.2024 beim Gastgeber Versicherungsforen Leipzig GmbH

„Future Now: Real Talk über Agilität und die Zukunft des Kundenservices“

Die CCV-Regionalgruppe Ost und unser Gastgeber Versicherungsforen laden am 28. August zum nächsten CCV-Regionaltreffen Ost nach Leipzig ein. Unser Thema: „Future Now: Real Talk über Agilität und die Zukunft des Kundenservices“.



The poster features the CCV logo with the tagline 'DIE STIMME DER BRANCHE' and the text 'PRÄSENZVERANSTALTUNG CALABRIO™'. The main title is 'REGIONAL-TREFFEN OST' with the date and time '28.08.2024 | 13:30 – 17:00 UHR | LEIPZIG'. The theme is 'FUTURE NOW: REAL TALK ÜBER AGILITÄT UND DIE ZUKUNFT DES KUNDENSERVICES'. A circular graphic on the right shows a building in Leipzig.

Versicherungsforen Leipzig

Hainstraße 16

04109 Leipzig



13:30 Uhr Get together

14:15 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber Versicherungsforen und die CCV-Regionalleiter Ost [Martin Wittig](#) und [Ilja van den Haak](#)



14:30 Uhr Vortrag: „Aktuelles aus dem Verband“

Andreas Bopp, CCV-Vorstand Finanzen



14:45 Uhr Vortrag: „Blick in die Praxis: GenAI im Kundenmanagement der Versicherungswirtschaft“

Jens Ringel, Geschäftsführer,
Versicherungsforen Leipzig GmbH



15:15 Uhr **Netzwerkpause**

15:45 Uhr Vortrag: „Passgenaue Personalplanung für Service Center in Konzernen.“

Case Study interne Dienstleistung von ROLAND Assistance für Jurpartner Services und ROLAND Rechtsschutz – Optimierung WFM und Intra-Day-Management.

Stefan Bodenbach, Strategic Account Manager
D-A-CH, Calabrio GmbH



16:30 Uhr **Netzwerkpause**

16:45 Uhr **Vortrag: „Agilität ist zum Scheitern verurteilt oder etwa nicht?“**

Eine Inside Story, was beim Wandel zur Agilität alles schiefgehen kann und was daraus gelernt werden muss.

Kai Mendisch, Head of Claims Operations,
Direct Customer Sales and Digital Business
Process Transformation, Allianz Direct Germany



17:15 Uhr **Zusammenfassung & Feedback**

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



Gasthaus Barthels Hof

Hainstraße 1 · 04109 Leipzig



Das Event ist sponsored by CCV-Platinsponsor Calabrio.

Calabrio ist ein geschätzter Dienstleister für Markenunternehmen. Calabrio ONE dient als digitale Basis für kundenorientiert 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.