

## Agenda CCV-Regionaltreffen Süd 02.07.2025 – 13:30 bis 20 Uhr

Am 2. Juli lädt die CCV-Regionalgruppe Süd zum zweiten Treffen im Jahr 2025 zum Gastgeber Deloitte nach München ein.

**Unser Motto: „CX PIONEERS: Führung. Vielfalt. Fortschritt im Kundenservice.“**

Die Welt des Kundenservice verändert sich – rasant, radikal, und mit weitreichendem Einfluss auf Ihre Organisation.

**Sind Sie bereit, diesen Wandel aktiv zu gestalten?**

Wir laden Sie herzlich ein zu **CX PIONEERS 2025**, einem exklusiven Halbtages-Event für **Führungskräfte und Entscheider:innen im Kundenservice**. Gemeinsam mit den **Gastgebern Deloitte und Cognigy** zeigen wir, wie Sie heute die Weichen für den Kundenservice von morgen stellen.



The poster features the CCV logo at the top left and the Deloitte and Cognigy logos at the top right. The main title 'REGIONAL-TREFFEN SÜD' is prominently displayed in large white letters. Below it, the date and time '02.07.2025 | 13:30 – 20:00 UHR | MÜNCHEN' are listed. The theme 'CX PIONEERS: FÜHRUNG. VIELFALT. FORTSCHRITT IM KUNDENSERVICE.' is written in a smaller font. A circular graphic on the right side contains a photograph of a church, likely St. Peter's Church in Munich, with a colorful gradient overlay. The background of the poster is dark with a grid of white dots.

PRÄSENZVERANSTALTUNG

**Deloitte.**  
**COGNIGY**

**REGIONAL-TREFFEN SÜD**

02.07.2025 | 13:30 – 20:00 UHR | MÜNCHEN

**CX PIONEERS: FÜHRUNG. VIELFALT. FORTSCHRITT IM KUNDENSERVICE.**

**13:30 Uhr**      **Ankunft und Begrüßungskaffee**

**Deloitte Office München,  
ATLAS Gebäude,  
Rosenheimer Str. 143/a-d,  
81671 München**



## 14:00 Uhr **Eröffnung und Willkommen**

**Begrüßung** durch die Gastgeber **Deloitte und Cognify**, die CCV-Regionalleiterinnen Süd **Heike Kraus, Silke Robeller und Ilona Weigand**, den CCV-Präsidenten Dirk Egelseer und den CCV-Vorstand Marketing **Andreas Brinkmann**



## 14:05 Uhr **„Informationen aus dem Verband“**

**Dirk Egelseer**, CCV-Präsident

**Andreas Brinkmann**, CCV-Vorstand Marketing

## 14:30 Uhr **Fachvortrag und Live-Demo:**

**„Mia san Agenten! Wie Agentic AI den Kundenservice verändert!“**



**Stephan Schuessler**, Director | Lead  
Conversational AI & Intelligent Automation,  
Deloitte

**Sebastian Glock**, Director of Product  
Marketing, Cognify

## 15:15 Uhr **Fachvortrag und Demo:**

**„KI und Chatbots aus dem Service, der DATEV Service-Assistent und die Sprachassistentz“**



**Kevin Laubinger**,  
Product Owner für den DATEV Service-Assistenten

## 15:45 Uhr **Kaffeepause**

**16:00 Uhr**     **Key-Note und anschließendes Fireside Chat / Panel:**  
**„Inspiration & Perspektivwechsel: Women in Tech“**

**Mia Nasic**, Senior Consultant | Artificial Intelligence & Data, Deloitte  
**Annika Schmidt**, Marketing Manager DACH, Content Guru  
**Silke Robeller**, Global Director Customer Care, Rainforrest Alliance  
**Sandra Kolleth**, Senior Bid Manager, Globl Contact



**16:45 Uhr**     **Interaktive Fishbowl-Diskussion: Future of Customer Service**

**17:15 Uhr**     **Abschluss & Take-aways**

**18:00 Uhr**     **Get-together & gemeinsames Abendessen auf Einladung von Deloitte**

**in der Spezlwirtschaft Haidhausen**  
Pariser Str. 34, 81667 München

Die Location ist mit dem Auto 3 Minuten vom Deloitte Office entfernt. Zu Fuß sind es 12 Minuten.