

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 (DIE STIMME DER BRANCHE) on the left. On the right, there is a circular graphic with a colorful gradient border containing a photograph of a church. Above this graphic, the text 'PRÄSENZVERANSTALTUNG' is written, followed by the logos of 'Deloitte.' and 'COGNIGY'. 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. At the bottom, the event's theme 'CX PIONEERS: FÜHRUNG. VIELFALT. FORTSCHRITT IM KUNDENSERVICE.' is written in white capital letters.

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 Cognigy**, 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

Ralf Wiesmann, Vice President Strategic
Partnerships, Cognigy

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.