

Agenda CCV-Regionaltreffen Ost

08.07.2025 beim Gastgeber Foundever in Berlin

**„Von Düsseldorf nach Berlin: Regionaltreffen im neuen Foundever MAXhub –
Inspiration, Vielfalt und Begegnung auf der schönsten Dachterrasse Berlins“**



The poster features the CCV logo with the tagline 'DIE STIMME DER BRANCHE' and the Foundever logo with 'PRÄSENZVERANSTALTUNG' above it. The main title 'REGIONAL-TREFFEN OST' is prominently displayed in large white letters. Below it, the date and time '08.07.2025 | 13:30 – 19:00 UHR | BERLIN' and the theme 'INSPIRATION, VIelfALT UND BEGEGNUNG AUF DER SCHÖNSTEN DACHTERRASSE BERLINS' are listed. A circular graphic on the right contains a photograph of the Berlin skyline, including the TV Tower (Fernsehturm), set against a sunset background.

13:30 Uhr Ankommen & Get-together

Foundever
Sonnenallee 221 D
12059 Berlin



14:00 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber Foundever, den CCV-Vorstand und die CCV-Regionalleitung

Kevin Filz, Director Customer Experience Transformation, Foundever

Andrea Höhling, CCV-Vorstand Verbandsorganisation

Melanie Goldstein und **Martin Wittig**, CCV-Regionalleiter Ost



14:05 Uhr „Aktuelles aus dem Verband“

Andrea Höhling, CCV-Vorstand Verbandsorganisation

14:15 Uhr Foundever-Impulsvortrag:

Die Zukunft der Arbeit – Agenten 2027 - Diskussionsrunde

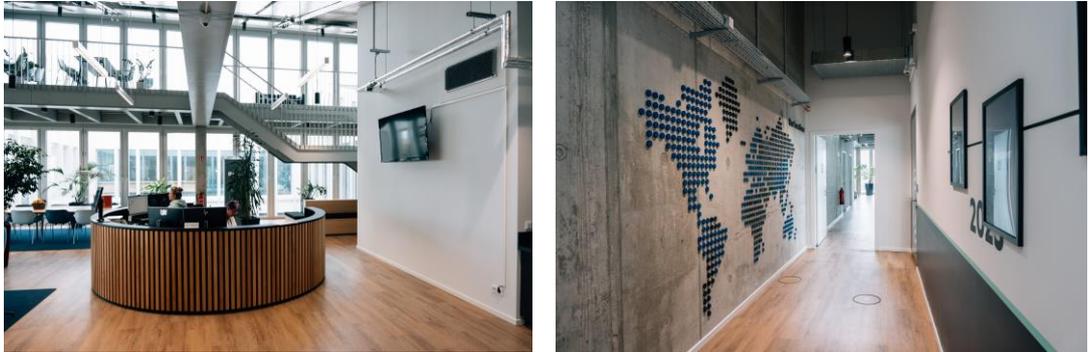
Kevin Filz, Director Customer Experience Transformation, Foundever

Die Arbeitswelt im Contact Center verändert sich rasant. Technologien wie Künstliche Intelligenz, Automatisierung und neue hybride Arbeitsmodelle stellen Unternehmen vor spannende Herausforderungen – und bieten große Chancen. Doch was bedeutet das konkret für die Agenten? Welche Skills werden 2027 gefragt sein? Und wie gelingt die Balance zwischen Technologie und Mensch?

- Technologische Trends: KI, Automatisierung und digitale Tools – welche Entwicklungen aktuell besonders relevant sind
- Agenten der Zukunft: Welche Fähigkeiten und Rollen sich verändern und welche neuen Aufgaben entstehen
- Praxisbezug: Beispiele und Erfahrungen aus der Branche

Kevin Filz begann seine Karriere im Servicecenter und etablierte sich im Laufe der Jahre als Berater für führende deutsche Unternehmen mit Schwerpunkt auf Customer Journey und digitaler Transformation. Aktuell ist er als Director Customer Experience Transformation bei Foundever tätig. In seiner Rolle treibt er Veränderungen voran, indem er innovative, KI-gesteuerte Strategien zur Verbesserung des Kundenservice entwickelt und integriert.

14:40 Uhr Rundgang durch das neue Gebäude



15:00 Uhr Impulsvortrag zu "Diversity" in der Arbeitswelt:

"Wie gelebte Vielfalt den Kundenservice menschlicher macht und Kundenerlebnisse verändert"

Afrodita Kermichieva Panovska, Director Human Resources, CMX Solutions GmbH



Afrodita Kermichieva Parnovska ist eine erfahrene Führungskraft mit mehr als 25 Jahren Berufs- und Führungserfahrung. In den letzten Jahren hat sie als Human Resources Director in einem internationalen Konzernumfeld gearbeitet, in dem sie für rund 6.000 Mitarbeiter:innen in sieben Ländern verantwortlich war. Ihre Leidenschaft für die Förderung von Talenten und die Entwicklung von Führungskräften prägt ihre berufliche Arbeit. Sie ist davon überzeugt, dass das Potenzial von Einzelpersonen und Teams durch gezielte Förderung und klare Visionen maximiert werden kann. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit engagiert sich Afrodita ehrenamtlich als Mentorin und Senior Professionals Community Co-Lead bei MentorMe Germany, wo sie mit Begeisterung dazu beiträgt, eine wachstumsorientierte Gemeinschaft von Talenten zu unterstützen.

15:30 Uhr Pause mit Snacks auf Einladung von Foundever

16:00 Uhr **Rainer Wilmers**, Geschäftsführer der AC Group, und **Mirnesa Talovic**, Head of Sales AC Süppmayer, zeigen am **Case Amevida** live einen **Rekrutierungsprozess der neuen Art**



16:30 Uhr **Offene Runde:**
Austausch mit den Teilnehmenden über ihre Erwartungen und Herausforderungen in Bezug auf die vorgestellten Themen, Fragen an die Referenten

17:00 bis 19 Uhr:

Networking-Ausklang auf der Dachterasse bei Bier, Wein und alkoholfreien Getränken auf Einladung des CCV