

JAHRESTAGUNG



CCV JAHRESTAGUNG 2025 AGENDA

Die CCV Jahrestagung 2025 ist das Highlight der deutschen Customer Service Branche und bringt vom 12. bis 14. November 2025 rund 200 Fach- und Führungskräfte im Berliner Pullman Hotel zusammen. Drei Tage lang dreht sich alles um die zentralen Fragen der Zukunft: Welche Trends prägen den Kundenservice? Welche Innovationen verändern unsere Branche nachhaltig? Und wie gelingt es Unternehmen, den steigenden Erwartungen von Kundinnen und Kunden gerecht zu werden?

Renommierte Referentinnen und Referenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Praxis geben exklusive Einblicke, teilen ihre Erfahrungen und beleuchten aktuelle Entwicklungen. Dabei stehen nicht nur klassische Vorträge auf dem Programm – Sie dürfen sich auf einen abwechslungsreichen Mix aus Keynotes, Panels und interaktiven Formaten freuen, die zum Mitmachen, Diskutieren und Netzwerken einladen.

Die CCV Jahrestagung ist weit mehr als eine Konferenz: Sie ist die zentrale Plattform für Austausch, Inspiration und Begegnung. Wenn Sie die Zukunft des Customer Service aktiv mitgestalten wollen, treffen Sie hier auf die richtigen Impulse, starke Persönlichkeiten und wertvolle Kontakte.

Seien Sie dabei, wenn sich im November in Berlin die Türen öffnen – und erleben Sie die wichtigste Branchenveranstaltung des Jahres hautnah. CCV Jahrestagung 2025: Das Event, das Maßstäbe setzt.



Vorstellung Ralf Mühlenhöver als Moderator

Ralf Mühlenhöver ist technologieverliebter Betriebswirt mit einer Leidenschaft für Software und Kundenservice. Seine Begeisterung für Innovation und Technik treibt ihn an. Für ihn ist perfekter Kundenservice kein Zufall, sondern ein Muss - und das Ergebnis des Zusammenspiels von Mensch, Prozess und Technologie. Er hat zwei Softwareunternehmen gegründet (Voxtron, voiXen) und erfolgreich verkauft, berät Unternehmen, begeistert in Keynotes und Vorträgen mit Fachkenntnis, dem Blick über den Tellerrand und einer Prise Humor.

Veranstaltungsort: Pullman Berlin Schweizerhof, Budapest Str. 25, 10787 Berlin





dialfire

dialog on fire

STRÖER 

**BPO
MADE IN
GERMANY.**

**In Deutschland
zu Hause.**

Weltweit für Sie da!



BIS 12:00 UHR Anreise**12:00 - 13:00 UHR Come Together beim CCV Business Lunch****13:00 - 13:30 UHR Begrüßung**

Begrüßung durch den CCV-Vorstand und unseren Moderator Ralf Mühlenhöver



Ralf Mühlenhöver
Moderator



Dirk Egelseer
CCV Präsident



Benjamin Barnack
CCV Vizepräsident



Andreas Bopp
Vorstand Finanzen



Andrea Höling
Vorstand
Verbandsorganisation



Andreas Brinkmann
Vorstand Marketing

13:30 - 13:50 UHR Kein Budget für Gehaltserhöhungen? Wie Sie Mitarbeiter mit flexiblen Benefits trotzdem motivieren können

Es ist wichtig, seinen Arbeitnehmern Wertschätzung zu zeigen. Aber: Nicht jeder Arbeitgeber kann sich regelmäßige Gehaltserhöhungen leisten. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Mitarbeitenden durch zusätzliche Benefits dennoch motivieren können, während Sie gleichzeitig Steuervorteile nutzen



Annemarie Pohl
Edenred Deutschland
Regional Sales Managerin

13:55 - 14:15 UHR Gute Anliegenklärung vs. Begeisternder Customer Service

Ergebnisse einer Kundenservice-Zufriedenheitsstudie mit knapp 2000 Teilnehmern.



Armin Iskander & Anke Schramm

Iskander Business Partner GmbH & Freenet AG
CEO & VP Head of Market Research & Customer Advocacy

14:20 - 14:50 UHR Unsere Aussteller stellen sich vor

Unsere Aussteller präsentieren sich auf der Bühne und haben jeweils 180 Sekunden Zeit. Sie stellen ihr Unternehmen vor, erläutern ihre Lösungen und zeigen auf, welche Alleinstellungsmerkmale sie im Vergleich zum Wettbewerb bieten. So erhalten Sie in kurzer Zeit einen kompakten Überblick über die Vielfalt und Innovationskraft unserer Partner. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um neue Impulse zu gewinnen und den direkten Vergleich der Anbieter kennenzulernen.

**14:50 - 15:10 UHR** Effektive Dienstleistersteuerung – ein Gewinn für beide Seiten

Eine Kooperation mit einem externen Dienstleister ist nicht einfach. Wir zeigen, wie sie ein Erfolg wird.



Bettina Pauck
pauck + partners
Geschäftsführerin

15:15 - 15:35 UHR Die Automatisierungs-Lüge: Warum mehr Technik nicht mehr Service bedeutet

Entlarvung falscher Automatisierungs-Versprechen, Qualitätsmessung: Wann Automatisierung wirklich funktioniert, Ehrlichkeit über Grenzen und Möglichkeiten



Rainer Wilmers
AC Süppmayer GmbH
Geschäftsführer

15:35 - 16:00 UHR Netzwerkpause

16:00 - 16:20 UHR Vortrag: Mitarbeitergewinnung im Customer Service neu gedacht – mit LinkedIn

Jobportale? Überfüllt. Anzeigen in der Zeitung? Von gestern. Empfehlungen? Nett, aber längst nicht genug. Wer heute die richtigen Talente für den Customer Service gewinnen will, muss dahin, wo sie wirklich aktiv sind: Auf LinkedIn. In diesem Vortrag zeigen wir, warum klassische Kanäle nicht reichen, wie man mit LinkedIn nicht nur Reichweite, sondern echte Bewerbungen erzielt – und warum das der Gamechanger für modernes Recruiting ist.



Amelie & Leena Kaijo

Geminos GbR

Geschäftsführende Gesellschafterinnen

16:25 - 16:45 UHR Vom Dokumentenchaos zur Omnikanal-Exzellenz – wie intelligentes Verstehen den Service transformiert.

Kund:innen erwarten heute schnelle, präzise und konsistente Antworten unabhängig vom Kanal. In der Realität führen Medienbrüche, doppelte Dateneingaben und starre Prozesse jedoch oft zu Frust auf beiden Seiten. Intelligent Document Processing (IDP) setzt genau hier an: Es versteht Informationen, beschleunigt Abläufe und steigert die Qualität. Michael Werkle zeigt auf, wie aus Dokumentenchaos echter Wettbewerbsvorteil und Omnikanal-Exzellenz entstehen kann.



Michael Werkle

Michael Werkle, Interim Management und Consulting
Inhaber

16:50 - 17:10 UHR RCS Business Messaging – Kundenkommunikation neu gedacht

RCS Business Messaging eröffnet neue Möglichkeiten der Kundenkommunikation. Sophie Masurat von Ströer X und André Beyer von der Deutschen Telekom zeigen praxisnahe Use Cases, von personalisierten Newslettern über automatisierte Interaktionen bis hin zu Bots und erläutern, wie Unternehmen ihre Kommunikation effizient gestalten können. Lernen Sie, wie RCS die Customer Journey unterstützt, Kunden gezielt anspricht und neue Wege für Interaktion und Engagement schafft.



Sophie Masurat & André Beyer

Ströer X & Deutsche Telekom

Head of Product Development & Consultant MagentaBusiness API

17:15 - 17:35 UHR Die Agentic Vanguard: Bewährte Ergebnisse, praktische Tipps und wie man sie anwendet

Agentic AI liefert Unternehmen, die frühzeitig investiert haben, bereits messbare Erfolge. Vorteile wie eine zu 90 % automatisierte Fallbearbeitung und eine bis zu dreimal schnellerer Umsetzung neuer Use Cases zeigen das Potenzial deutlich. Gleichzeitig bremsen Herausforderungen wie veraltete IT-Strukturen, fragmentierte Daten und Widerstände im Team die Wirkung oft stärker als erwartet und stehen ambitionierten Plänen im Weg. Wir teilen Erfahrungen der Top 5% KI-Pioniere: Was hat funktioniert? Woran sind sie gescheitert? Und was würden sie bei der Implementierung von KI heute anders machen?

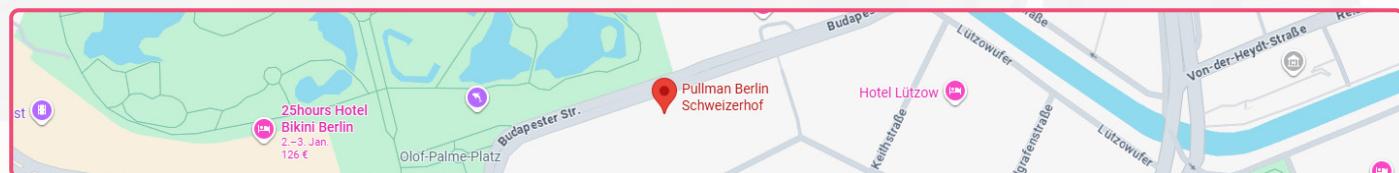


Markus Ring
NiCE Cognigy
Director AI Transformation

17:40 - 18:00 UHR Verabschiedung

18:30 UHR Shuttle Bus Hinfahrt ab Hotel Pullmann - Schweizerhof, Budapester Straße zum Event-Kochstudio

Direkt vor dem Hotel Pullmann befindet sich die Haltestelle für unseren Shuttlebus, der Sie bequem zur Veranstaltungslocation bringt.



Transfer powered by:

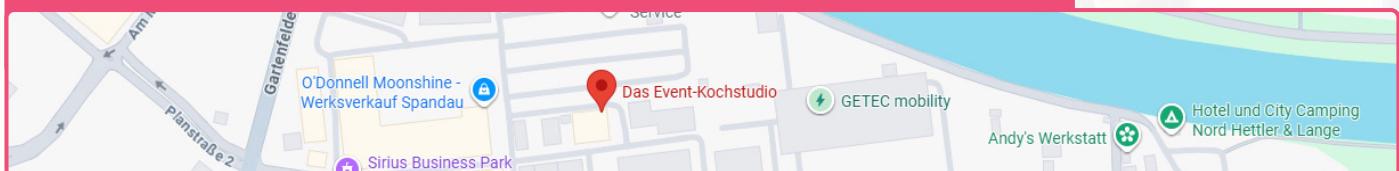


19:00 - 23:00 UHR CCV Kochevent



Kochevent powered by: **AVAYA**

Das Event-Kochstudio: Gartenfelder Str. 29-37, 13599 Berlin



Berlin lebt von Vielfalt, Kreativität und Energie – und genau das spiegelt unsere Abendveranstaltung im Das Event Kochstudio Berlin wider. Inmitten der Hauptstadt erwartet euch eine Location, die mehr ist als ein Ort zum Kochen: ein stilvolles Industrie-Loft, ausgestattet mit modernster Showküche, großzügigen 230 m² Fläche und einem einzigartigen Ambiente, das Raum für Genuss, Austausch und gemeinsames Erleben schafft.

Das Herzstück des Abends ist unser gemeinsames Kochen. Unter der Anleitung eines erfahrenen Profikochs verwandeln wir hochwertige Zutaten in kulinarische Highlights. Der Koch zeigt nicht nur Tricks und Kniffe aus der Spitzengastronomie, sondern vermittelt vor allem seine Leidenschaft für gutes Essen. Er versteht es, die Gäste mit einzubeziehen, ihnen Verantwortung für einzelne Stationen zu geben und gleichzeitig eine Atmosphäre zu schaffen, in der man sich wohlfühlt. Ob ihr gemeinsam den perfekten Risotto röhrt, frische Kräuter hackt oder feine Saucen abschmeckt – hier wird Teamwork erlebbar und jeder einzelne Handgriff trägt zum großen Ganzen bei.

Der Koch ist dabei nicht nur Gastgeber in der Küche, sondern auch Geschichtenerzähler:

Er verrät Hintergründe zu den verwendeten Zutaten, teilt seine persönliche Leidenschaft für regionale Produkte und gibt spannende Einblicke in die Kunst des Kochens. So wird jede Zutat lebendig, jedes Gericht zu einer Geschichte, die wir an diesem Abend gemeinsam schreiben.

Doch unser Event ist weit mehr als ein Kochkurs. Es ist ein Erlebnis, das Menschen verbindet. Zwischen Herd, Schneidebrett und Tisch entstehen Gespräche, die in klassischen Business-Settings oft nicht möglich wären. Hier wird gelacht, diskutiert, gemeinsam probiert – und dabei ganz nebenbei ein Netzwerk geschaffen, das nicht nur beruflich, sondern auch menschlich bereichert.

Abgerundet wird der Abend durch das gemeinsame Genießen am großen Tisch. Die gemeinsam zubereiteten Gerichte stehen nicht nur für kulinarischen Genuss, sondern symbolisieren auch das, was unser Abend ausmacht: Zusammenarbeit, Austausch und das Teilen besonderer Momente.

Im Das Event Kochstudio Berlin verschmelzen Kulinarik, Networking und Inspiration zu einem Abend, der lange im Gedächtnis bleibt – ein Erlebnis, das die perfekte Balance aus Professionalität und Herzlichkeit schafft.

Abfahrt 23:00 UHR Shuttle Bus Rückfahrt zum Hotel



Transfer powered by:



09:00 - 09:15 UHR Begrüßung zum zweiten Tag durch unseren CCV Präsidenten und unseren Moderator Ralf Mühlenhöver



Dirk Egelseer & Ralf Mühlenhöver
CCV Präsident & Moderator

09:15 - 10:15 UHR Vorstellung von Leuchtturmprojekten des Quality Awards



10:15 - 10:45 UHR Politische Keynote

Für die politische Keynote begrüßen wir in diesem Jahr Sebastian Steineke. Herr Steineke ist Verbraucherschutzbeauftragter und Vorsitzender der Landesgruppe Brandenburg in der CDU/CSU-Bundestagsfraktion sowie ordentliches Mitglied im Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz. Wir freuen uns auf spannende Einblicke direkt aus dem politischen Berlin.



Sebastian Steineke
CDU
Mitglied des Deutschen Bundestages

Foto: Tobias Koch (2019) www.sebastian-steineke.de/Pressefoto_p_26.html

10:45 - 11:05 UHR Systemwechsel statt Systempflege: Warum Transformation mehr ist als Technologie



Ralf Mühlenhöver
Moderation



Markus Siebert, Uwe Richter & Thomas Plennert
Teilnehmende

11:05 - 11:25 UHR Vorstellung Trendreport Mittelstand

Können KI und Digitalisierung als wichtigste Hebel zur Kostensenkung überzeugen?



Matthias Riveiro
Teleperformance
CEO - TP Infinity DACH

11:25 - 12:00 UHR Netzwerkpause**12:00 - 12:20 UHR Künstliche Intelligenz im Kundenservice – zwischen Wow-Effekt und What-the-Fail**

Kundenservice steht heute zwischen steigenden Erwartungen, Kostendruck und neuen Technologien. So unterschiedlich wie die Anforderungen der Unternehmen so unterschiedlich sind die Möglichkeiten der technischen Umsetzung. Ist Gen AI die beste Lösung für alle Anforderungen oder können regelbasierte Bots je nach Zielstellung der bessere Weg sein? Was steht am Anfang, die technische Umsetzung oder der Business Case?



Karsten Rudloff
dtms GmbH
Geschäftsführer

12:20 - 12:40 UHR Next Level Commerce: Von Amazon bis TikTok – wie Plattformen den Handel neu definieren

Amazon, TikTok & Co. verändern den Handel radikal. Doch in der neuen Handelswelt – vor allem im Social Commerce – reicht Sichtbarkeit allein nicht mehr aus. Entscheidend ist, wie Kundenbeziehungen gepflegt werden: Schnelligkeit, Empathie und Servicequalität sind der Gamechanger. In meinem Vortrag „Next Level Commerce“ zeige ich, wie Social Commerce den Handel neu definiert – und warum exzellerter Kundenservice zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird.



Andreas Voswinckel
heyconnect GmbH
Geschäftsführer

12:40 - 13:00 UHR 60 % schneller, 5x effizienter: Ein Praxisbericht aus dem Maschinenraum moderner Kundenkommunikation

Wie moderne Contact Center in Minuten statt Tagen starten – und Prozesse, Steuerung & Reporting völlig neu denken.



Noah Kellner
Dialog-Factory GmbH
Leiter IT

13:00 - 13:20 UHR Experten-Talk: Urban Working im neuen Nordlicht der Förde Sparkasse Kiel

Im Gespräch mit Sandra Stüve (HCD) zeigt Björn Schneider, Förde Sparkasse, wie man Arbeitsorte neu denken kann: Nachhaltig, digital und inspirierend. Das „Nordlicht“ bringt Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center unter ein Dach – und wird zum Vorbild für Arbeitsorte, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Ein Bericht über einen gemeinsamen Aufbruch der medialen Kundenbetreuung.



Sandra Stüve & Björn Schneider
HCD GmbH & Förde Sparkasse
Geschäftsleitung & Bereichsleiter Multikanalvertrieb

13:20 - 13:50 UHR Business Lunch



13:50 - 14:10 UHR Gen Z & Alpha im Contact Center: Unsere Kunden und Mitarbeitenden der Zukunft

Annika von Content Guru setzt wieder einmal ihre Zukunftsprägung auf und zeigt, wie die kommenden Generationen das Contact Center gleich doppelt prägen: als Kunden mit neuen Erwartungen und als Mitarbeitende mit neuen Ansprüchen. Wie tickt Gen Z? Welche Werte bringt Gen Alpha mit? Und was bedeutet das für Führung, Tools, Servicequalität und Unternehmenskultur? Gemeinsam mit dem Publikum beleuchtet Annika, warum die Contact Center von morgen anders arbeiten und wie Unternehmen heute schon die richtigen Schritte gehen können, um Talente zu binden und Kunden zu begeistern.



Annika Schmidt
Content Guru
Marketing Manager DACH

14:15 - 14:35 UHR Wie kann moderner Kundenservice vom Kostenfaktor zum echten Umsatztreiber werden?

Mit welchen technischen und psychologischen Triggern kann Kundenservice Sales Conversions steigern und sich damit als Wachstumstreiber im Unternehmen platzieren? Beispiele aus der Praxis.



Ulf Kühnapfel
virtualQ GmbH
Co-Founder

14:40 - 15:00 UHR Chancen und Herausforderungen der unterschiedlichen Hormonphasen verstehen. Die (bislang ungesehene) Verbindung von Frauengesundheit und Arbeitswelt.

Zyklische Veränderungen von Menstruation bis Menopause prägen den Berufsalltag vieler Mitarbeitenden und eröffnen ungenutzte Chancen für Individuen, Teams und Unternehmen. Trotz ihrer Relevanz bleiben diese Themen im Arbeitskontext häufig unausgesprochen, werden unterschätzt oder sind mit Unsicherheiten verbunden. Im praxisnahen Workshop verbinden wir die Themenfelder Frauengesundheit und moderne Arbeitswelt. Führungskräfte und Mitarbeitende erfahren, wie hormonelle Übergänge professionell begleitet und als Ressource in eine gesunde, leistungsfreundliche Unternehmenskultur integriert werden können.



Evelyne Eyer

zyklusoase gmbh

female health at work-Beraterin, Mentorin & Workshopleiterin, dipl. Sexualpädagogin

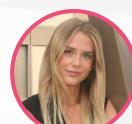
15:00 - 15:30 UHR Selbstbestimmung und Gesellschaftlicher Wandel - Wie haben sich die Erwartungen an Frauen in verschiedenen Generationen verändert?

Diskussion über Karriereweg, Vereinbarkeit Beruf und Familie, gesellschaftliche Rollenbilder in den verschiedenen Generationen. Was hat sich verändert, was bleibt herausfordernd?



Ralf Mühlenhöver

Moderation



Leena & Amelie Kaijo, Evelyne Eyer, Andrea Hafner und Silke Robeller

Teilnehmende

15:30 - 16:00 UHR Kaffeepause & Registrierung zur Mitgliederversammlung



16:00 - 18:00 UHR CCV-Mitgliederversammlung

Voraussichtliche Tagesordnung: Berichte aus den Vorstandressorts, Bericht der Rechnungsprüfer, Vorstandswahlen, Wahlen der Rechnungsprüfer und des Beschwerdegerichts. Die Teilnahme an der Mitgliederversammlung ist kostenfrei.



19:30 - 20:00 UHR Sektempfang

Powered by:  **CONTENT
GURU**

20:00 - 23:00 UHR Awardverleihung



Am zweiten Kongressstag der CCV Jahrestagung 2025 erwartet Sie ein besonderes Highlight: Die feierliche Verleihung der Quality Awards. In exklusiver Kulisse werden die nominierten Teilnehmerinnen und Teilnehmer vorgestellt, bevor die Gewinnerinnen und Gewinner der begehrten Auszeichnung bekanntgegeben werden. Freuen Sie sich auf einen Abend voller Emotionen, Wertschätzung und Glanz. Am Mittwoch ab 20.00 Uhr heißt es: Shirt aus, Sakko an! – Ein Abend, an dem Exzellenz im Customer Service gefeiert wird. Seien Sie dabei, wenn die Besten der Branche ins Rampenlicht treten und der Quality Award 2025 verliehen wird.

Dresscode: Wir bitten um festliche Abendgarderobe (Ball-/Abendkleid, eleganter Hosenanzug, Anzug oder Smoking).

07:30 - 09:00 UHR Gemeinsames Frühstück des „Netzwerk Frauen im Verband“ im Hotelrestaurant.

Wir freuen uns sehr, dass sich das gemeinsame Frühstück des CCV-Netzwerks „Frauen im Verband“ am letzten Tag der CCV-Jahrestagung zu einer schönen Tradition entwickelt hat. Auch in diesem Jahr möchten wir Sie herzlich dazu einladen, am 14. November ab 07:30 Uhr im Tagungshotel Pullman Berlin Schweizerhof zusammenzukommen. In entspannter Atmosphäre bietet das Treffen Raum für Austausch, Inspiration und persönliche Gespräche unter Branchenkolleginnen. Besonders freuen wir uns, wenn auch die Finalistinnen des Female Leadership Awards mit uns frühstücken und den Morgen bereichern.

Wichtig: Die Teilnahme am Frühstück muss von allen Teilnehmerinnen HIER bei der Anmeldung zur CCV-Jahrestagung aktiv ausgewählt werden. Die Teilnahme für Gäste, die nicht im Tagungshotel Pullman Schweizer Hof übernachteten, erfolgt auf reduzierter Selbstkostenbasis: Dank der Unterstützung der hey contact heroes beträgt der Eigenanteil nur 25 €.

Wir freuen uns auf Sie und einen inspirierenden Start in den Tag!

09:00 - 09:10 UHR Eröffnung

Eröffnung der Veranstaltung durch unseren Präsidenten Dirk Egelseer und unseren Moderator Ralf Mühlenhöver



Dirk Egelseer & Ralf Mühlenhöver
CCV Präsident & Moderator

09:10 - 09:30 UHR Podiumsdiskussion zum Thema Near- & Offshoring



Ursula Steinmetz

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V.
Ehrenpräsidentin - Managerin Mitglieder und Sponsoren



**Lars Wannemacher, Drenice Lekaj, Uwe Kons,
Ben Barnack & Kevin Filz**
Teilnehmende

09:30 - 09:50 UHR KI nimmt dir die Routine, nicht die Relevanz.

Künstliche Intelligenz verändert die Arbeit im Contact Center radikal – doch nicht so, wie viele befürchteten. In seiner Keynote zeigt Patrick Kern, warum KI nicht Arbeitsplätze vernichtet, sondern Raum schafft: für Ideen, Kreativität und Agilität im Team.



Patrick Kern
Avaya Deutschland GmbH
Head of Customer Engineering & Consulting

09:50 - 10:10 UHR Aufbruch statt Auftrag: Magisches passiert, wenn beide Seiten liefern



Bernd Guske

Deutsche Glasfaser

Bereichsleiter Service Operations & Analytics Customer Operations

10:10 - 10:55 UHR Digitale Welten erfordern digitale Kompetenzen

Digitale Welten erfordern digitale Kompetenzen – Cem Karakaya zeigt eindrucksvoll, wie Cyberkriminalität unser tägliches Leben beeinflusst und welche Fähigkeiten heute unverzichtbar sind. Ein Vortrag voller Praxis, Humor und klarer Botschaften für die digitale Gegenwart und Zukunft.



Cem Karakaya

Blackstone432

Experte für Internetkriminalität & Autor, Gründer von Blackstone432

10:55 - 11:15 UHR KI ist der Flirt – Führung die große Liebe

Algorithmen schaffen Momente. Menschen schaffen Beziehungen. Algorithmen können Momente schaffen – aber nur wir Menschen können Beziehungen aufbauen, die tragen. Und genau darum geht es heute: Wie wir KI nutzen können, ohne zu vergessen, dass echte Führung immer beim Menschen beginnt.



Tanja Dill

Tanja Dill Training

Geschäftsführerin



11:15 - 11:45 UHR Netzwerkpause

11:45 - 12:05 UHR Vom klassischen Kontaktcenter zum Digitalen Service Center – das hybride Team aus Mensch und Maschine als Erfolgsfaktor

Anhand eines Praxisbeispielserläutern Andreas Klug und Corinna Kaussen, welche Herausforderungen, Risiken aber auch Chancen und Erfolge durch Automatisierung, gezielte Prozessoptimierung und dem Einsatz von KI entstehen. Erfahren sie, wie nicht nur der Fachkräftemangel ausgeglichen werden konnte, die Mitarbeitermotivation gesteigert wurde, sondern auch Servicelevel und Kundenzufriedenheit auf ein neues Niveau gehoben werden konnte.



Corinna Kaussen & Andreas Klug

Mittelrhein-Verlag & ThinkOwl

Leiterin Digitale Transformation & AI Evangelist

12:10 - 12:30 UHR Revenue Growth Management im KI-Zeitalter: Wer nicht integriert, verliert!

Revenue Growth Management im KI-Zeitalter: Wer nicht integriert, verliert! John-Paul Pieper, ERGO Vorstand, zeigt am 14.11.2025, wie Wertmaximierung in jedem Kundenkontakt gelingt – durch die smarte Verbindung von Marketing-, Vertriebs- und Service-Operations.



John-Paul Pieper

ERGO Beratung und Vertrieb AG; ERGO Direkt AG
Member of the Board, Direct Sales & Omnichannel

12:35 - 12:55 UHR Der AI-Shopping Assistant: Persönliche Beratung über Chat und Mail für mehr Umsatz

Stell dir vor eine Maschine verkauft deine Produkte eigenständig und gut – egal ob er im Chat schreibt oder eine Mail schickt. Genau das leistet ein AI-Shopping Assistant. Er sorgt dafür, dass Vertrieb einfacher wird und am Ende mehr Umsatz bringt. Im Vortrag zeigen wir dir, wie einfach diese Technologie heute schon erfolgreich eingesetzt werden kann und warum es sich lohnt, jetzt damit zu starten.



Tobias Meyn

novomind AG
Head of Innovation & Digitalisation

13:00 - 13:15 UHR Verabschiedung



Dirk Egelseer, Benjamin Barnack & Ralf Mühlenhöver

CCV Präsident, CCV Vizepräsident & Moderator

13:15 - 14:00 UHR Business-Lunch & Verabschiedung



AB 14:00 UHR Abreise

JETZT EINEN AUSSTELLERSTAND BUCHEN BIS ZUM 30.10.2025**Ihre Ansprechpartnerin:**

Ursula Steinmetz
+49 170 30 62 577
Ursula.Steinmetz@cc-verband.de

Ihr Ansprechpartner:

Raphael Jablonski
+49 176 41622526
Raphael.Jablonski@cc-verband.de

**NiCE**

Unsere Plattformen, mit speziell für den Anwendungsfall entwickelter KI, verwandeln Interaktionen in innovative, sichere und intelligente Aktionen – sie befähigen Menschen und Organisationen, vom ersten Kontakt bis zur Lösung proaktiv zu handeln. Unternehmen in über 150 Ländern vertrauen NiCE. Unsere Plattformen sind branchenübergreifend im Einsatz und vernetzen Menschen, Systeme und Prozesse, um intelligenter zu arbeiten. Steigern sie die Performance im gesamten Unternehmen – mit messbaren Ergebnissen, die überzeugen.

www.nice.com/de**VERINT.****Verint**

Verint ist ein führendes Unternehmen im Bereich der Automatisierung von Kundenerfahrungen (CX). Die bekanntesten Marken der Welt - darunter mehr als 80 der Fortune-100-Unternehmen - nutzen die Verint Open Platform und unser Team von KI-gesteuerten Bots, um unternehmensweit greifbare KI-Geschäftsergebnisse zu erzielen.

www.verint.com/de

**NFON**

Europas führender Anbieter für integrierte Businesskommunikation. Mit KI, Cloud und 3.000+ Partnern unterstützen wir 55.000 Unternehmen in 15 Ländern. Mehr: www.nfon.com/de

www.nfon.com/de**Dialfire**

KI & Mensch Hand in Hand. Die Dialog- und Automatisierungsplattform für Vertrieb und Service-Dialfire begleitet den rasanten Wandel erfolgreicher Unternehmen in das KI-Zeitalter. Als Pionier der cloud-nativen Contact Center Lösungen, bietet die Dialfire-Plattform exakt die flexible und skalierbare Basis, um jederzeit die neuesten KI-Technologien und menschliche Kompetenz nahtlos zu verbinden. Egal ob Telefonie, Messaging oder Mail - eine ganze Palette an KI-basierten Automatisierung- und Assistenzfunktionen übernimmt oder vereinfacht vielfältige Aufgaben des Kundendialogs. Dialfire ist die Bühne, auf der Unternehmen großartige Kundenerlebnisse selbst erschaffen können.

www.dialfire.com/de**Diabolocom**

Diabolocom ist die intelligente Contact-Center-Lösung für Unternehmen, die Kundenerlebnisse neugestalten wollen. Als All-in-One-Plattform agiert sie wie ein Oktopus: vielseitig, blitzschnell und clever – mit CRM-Anbindung, KI-Funktionen und lokalem Hosting. Einfach integriert, effektiv im Einsatz.

de.diabolocom.com

AC Group

Was wäre, wenn Ihre beste Mitarbeiterin nie schläft? Nie krank wird? Alles weiß? Jeden mag? Vergessen Sie alles über KI. Das hier ist anders. Das hier denkt. Unsere Agentic AI Agents flüstern miteinander, lernen voneinander, arbeiten füreinander. Resultat? Ihre Kunden erreichen immer den Besten. Nicht einen Mitarbeiter. Viele AI-Spezialisten gleichzeitig. Die sprechen über 30 Sprachen, spüren Wut bevor sie eskaliert, machen aus Service-Hölle ein Kundenerlebnis. Lieben Sales. WhatsApp, Telefon, Chat, E-Mail – egal. Die Agents sind überall. Unsichtbar. Perfekt. Verschmelzen mit Ihren Systemen. Über 200 Unternehmen haben verstanden: Man automatisiert nicht Prozesse. Man automatisiert Exzellenz. 100% menschlich. 100% legal. Ihre Mitarbeiter? Werden zu Superhelden. Ihre Kunden? Merken nur, dass alles funktioniert. Immer. Almost human.

www.ac-group.ai

Jabra

Als weltweit führende Marke für Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender stellt Jabra Produkte für Contact Center, Büros und Zusammenarbeit her, die Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten – ganz gleich, wo sie sich befinden. Schnurgebundene oder schnurlose Headsets für unterschiedlichste Einsatzbereiche sowie Freisprechlösungen stellen den Kern des Sortiments dar. In der PanaCast Serie bietet Jabra zudem professionelle Kameras für hybride Meetings und Videokonferenzen an. Als Teil der GN Group steht Jabra seit über 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort.

www.jabra.com/de-DE

gevekom Group

gevekom ist führender Contact Center-Dienstleister und dient der Branche vielfach als Pionier. Nach dem Motto „Family & Employees First“ stehen glückliche Mitarbeitende im Fokus. Das Ziel ist klar: Sinnstiftender Kundenservice mit Spaß, Respekt und KI-Unterstützung – effizient und auf Top-Niveau.

www.gevekom.com

**Ströer X GmbH**

Ströer X ist der größte deutsche Business Process Outsourcing (BPO)-Anbieter und Spezialist für Dialogmarketing, Customer Experience, Sales und digitale Transformation. Mit mehr als 40 Jahren Erfahrung, über 9.000 Mitarbeitenden und über 45 Standorten – davon über 30 in Deutschland sowie 14 in Near- und Offshore-Regionen – bieten wir ein umfassendes Leistungsportfolio entlang der gesamten Customer Journey. Unser Ansatz verbindet Multichannel-Kundenkommunikation, Door-to-Door-Vertrieb und Field Services in integrierten Kundendialogwelten.

www.stroeer-x.de**Hey contact heroes**

Die hey contact heroes gehört zu den führenden BPO-Dienstleistern, wenn es darum geht, innovative Kundenservice-Projekte 100% im Work@Home-Ansatz zu realisieren. Die hey contact heroes mit Sitz in Hamburg haben sich insbesondere auf die Umsetzung komplexer und anspruchsvoller Kundenservice-Projekte spezialisiert. Aktuell beschäftigt das Unternehmen über 500 Kundenberater/innen in 17 Ländern weltweit

www.hey-contact-heroes.de

Engagement Made Easy®

Content Guru

Content Guru ist einer der führenden Anbieter von Cloud-Kommunikationstechnologien und betreibt Europas größte Plattform für Cloud Contact Center – bestätigt durch unabhängige Marktanalysen. Als Pionier in diesem Bereich unterstützt Content Guru Unternehmen dabei, herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen – sicher, skalierbar und individuell anpassbar. Mit der mehrfach ausgezeichneten All-in-one-Plattform storm®, entwickelt in Europa, bietet Content Guru eine leistungsstarke Lösung, die bestehende IT-Infrastrukturen mit modernsten Technologien wie Künstlicher Intelligenz, intelligenter Automatisierung und Integrationen zu Drittanbietern verbindet. Dank selbstentwickelter Technologie, starker Partnerschaften und konsequenter Kundenorientierung kann Content Guru flexibel und agil auf individuelle Anforderungen reagieren.

www.contentguru.com/de-de

Avaya

Avaya unterstützt Unternehmen weltweit mit Lösungen für vernetzte Kommunikation und nachhaltige Kundenbeziehungen. Mehr erfahren: www.avaya.com/de



www.avaya.com/de

HCD

Seit 25 Jahren entwickelt HCD Organisationen und ihre Arbeitsorte: als neutraler Berater, immersiver Planer und enthusiastischer Umsetzungspartner schafft ein interdisziplinäres Team die Grundlagen für resiliente und zukunftsfähige Organisationen. HCD hinterfragt Abläufe und Prozesse aus der Perspektive des Human Centered Design. Als Kern der Leistung entstehen auf den Menschen und seine Arbeit ausgerichtete Arbeitswelten – an vernetzten Orten von der Unternehmenszentrale bis zum Homeoffice. Mit dieser einzigartigen Verbindung von Strategie, Raum und IT treibt HCD den Wandel zur agilen Arbeit ganz maßgeblich voran und setzt großartige Arbeitsorte um. Orte, die begeistern, weil sie in hohem Maße funktionieren und zum workPlace to BE werden

www.hcd-gmbh.de

TAS Mülheim

Die TAS Mülheim gehört mit rund 400 Mitarbeitenden zu den führenden Spezialisten für Kundenkommunikation in Deutschland. Seit 1992 wächst das Unternehmen stetig und betreut Kunden vom Mittelstand bis zum internationalen Konzern. Im Mittelpunkt stehen Qualität, Innovation und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Höchste Standards in Service und Verlässlichkeit machen TAS zu einem geschätzten Partner auf Augenhöhe.



www.tas-muelheim.de

Ehrlich & Stark

Über vadeha connect, jetzt weitergeführt unter Ehrlich & Stark: Wir verbinden Unternehmen mit den richtigen Führungskräften und Experten im Bereich Contact Center, CX und Tech. Dabei verstehen wir uns nicht als klassische Berater, sondern als Vermittler für alles, was Unternehmen in diesem Umfeld brauchen. Von Ausschreibungen über Vertrieb bis hin zu Personal und Projekten. Unser Anspruch ist es, höchste Qualität in Vermittlung und Begleitung zu bieten. Mit Erfahrung, Klarheit und einem starken Netzwerk schaffen wir Verbindungen, die nachhaltig wirken. Ehrlich im Umgang und stark in der Umsetzung stehen wir für Partnerschaften auf Augenhöhe.

🌐 vadeha-connect.com

GIZ

Als weltweit tätige Dienstleisterin der internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung entwickelt die GIZ mit ihren Partnern wirksame Lösungen, die Menschen Perspektiven bieten und deren Lebensbedingungen dauerhaft verbessern. Unter der Marke Invest for Jobs unterstützt die GIZ im Auftrag des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) beschäftigungswirksames Engagement deutscher und europäischer Unternehmen in Afrika. Im Rahmen der Internationalen Digitaldialoge des Bundesministeriums für Digitales und Staatsmodernisierung fördert die GIZ die Zusammenarbeit der Digitalwirtschaft in Deutschland und ausgewählten Partnerländern.

🌐 www.giz.de/de

Amira

Amira ist Deutschlands menschlichster KI-Bot. Sie spricht über 30 Sprachen, integriert sich nahtlos in Ihre bestehenden Systeme und optimiert sowohl Inbound- als auch Outbound-Prozesse. Das Ergebnis: Mehr Leads, besserer Kundenservice und reduzierte Kosten.

🌐 amira-ai.com

NiCE | COGNiGY

NiCE Cognigy

NiCE Cognigy bringt Enterprise-KI ins Contact Center - effizient, personalisiert und intuitiv. Als AI-First CX-Plattform kombiniert Cognigy Generative AI und Conversational AI mit Orchestrierung, leistungsstarken Tools und nahtlosen Integrationen für weltweit skalierbare KI-Agenten. Als Teil des CX-Marktführers NiCE bietet die Lösung automatisierten Service, Unterstützung für Mitarbeitende und messbaren ROI auf allen Kanälen - rund um die Uhr, in über 100 Sprachen.

 www.cognigy.com/de

PARKMÖGLICHKEITEN & ANREISE MIT ÖFFENTLICHEN VERKEHRSMITTELN

Die Veranstaltung findet im Pullman Berlin Schweizerhof, Budapester Str. 25, 10787 Berlin statt. Für die Anreise mit dem Auto stehen in der hoteleigenen Tiefgarage kostenpflichtige Parkplätze zur Verfügung; zusätzlich gibt es weitere Parkmöglichkeiten in den umliegenden Parkhäusern am Zoologischen Garten. Wer mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreist, erreicht das Hotel über den U- und S-Bahnhof Zoologischer Garten (ca. 10 Gehminuten) oder den U-Bahnhof Wittenbergplatz (ca. 7 Gehminuten). Zudem halten die Buslinien 100, 200 und M19 direkt an der Haltestelle „Budapester Straße“ vor dem Hotel.

