

CSVD 2026 AGENDA MAINSTAGE

WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER SERVICE VISION DAY 2026 IN HAMBURG!

Am 8. September 2026 wird Hamburg zum Treffpunkt der Customer-Service-Branche: Über 220 Fach- und Führungskräfte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz kommen im HYPERION Hotel zusammen, um über die Zukunft des Kundenservice zu diskutieren, Erfahrungen auszutauschen und neue Impulse mitzunehmen. Der CSVD bringt Entscheider, Experten, Technologieanbieter und Dienstleister aus der gesamten DACH-Region zusammen. Freuen Sie sich auf starke Vorträge in zwei parallelen Foren, über 20 Aussteller auf unserem Marktplatz und vor allem auf viele Möglichkeiten für persönliche Gespräche und neue Kontakte. Inhaltlich geht es um die Themen, die unsere Branche aktuell prägen: Künstliche Intelligenz, neue Betriebsmodelle, Qualität, Training und die Frage, wie Mensch und Technologie im Kundenservice erfolgreich zusammenspielen. Dabei stehen nicht nur Visionen im Mittelpunkt, sondern konkrete Erfahrungen, Praxisbeispiele und ehrliche Einblicke. Und nach einem intensiven Kongresstag geht es typisch hamburgisch weiter: Gemeinsam mit AVAYA laden wir zur Barkassenfahrt durch den Hamburger Hafen ein. Wir freuen uns auf einen inspirierenden Tag mit Ihnen. Schön, dass Sie dabei sind!

DURCH DAS EVENT FÜHREN SIE ANNIKA SCHMIDT UND BENJAMIN BARNACK

Annika Schmidt begleitet den CSVD bereits zum zweiten Mal als Moderatorin. Als Regional Marketing Managerin DACH bei Content Guru beschäftigt sie sich täglich mit den Themen, die den modernen Kundenservice prägen: Technologie, Innovation, Customer Experience und die Zukunft der Kommunikation. Auf der Bühne verbindet sie fachliche Neugier mit einem sicheren Gespür für Menschen, relevante Themen und spannende Gespräche. Als Speakerin und Moderatorin schafft sie es, unterschiedliche Perspektiven zusammenzubringen und Diskussionen lebendig und nahbar zu gestalten.



Benjamin Barnack ist Geschäftsführer der hey contact heroes GmbH und seit vielen Jahren in der Customer-Service-Branche aktiv. Als Vizepräsident des Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. verantwortet er das Ressort Mitglieder & Events und gestaltet den Austausch innerhalb der Branche aktiv mit. Sein Fokus liegt auf neuen Geschäftsmodellen, BPO, Digitalisierung und dem praktischen Einsatz von KI im Kundenservice. Als Unternehmer, Autor und Speaker steht er für klare Worte, konkrete Praxiserfahrungen und den Blick darauf, was Unternehmen im Kundenservice wirklich weiterbringt.



Gemeinsam führen Annika und Benjamin durch den CSVD 2026, verbinden die unterschiedlichen Programmpunkte und sorgen für einen abwechslungsreichen, persönlichen und praxisnahen Veranstaltungstag.

AVAYA**BG
prevent****CALL
CENTER
FORUM
.at****COACHING
KOMPETENZ****CONTENT
GURU**
Engagement Made Easy®

GEMEINSAM, RAUM MARCO POLO 1

11:00–11:30 UHR – Come Together**11:30–11:40 UHR – Begrüßung durch die Vorstände von CCV, callcenterforum.at & callnet.ch**

Moderation: **Annika Schmidt**, Content Guru

- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.: **Benjamin Barnack**, CCV-Vizepräsident und Vorstand Mitglieder & Events
- callcenterforum.at: **Mag. Thomas Fellner**, Vizepräsident
- callnet.ch: **Dario Tibolla**, Präsident

**11:40–12:10 UHR – DACH-Dialoge – nationale Arbeitszeitregelungen – Unterschiede, Lernfelder und Best Practices**

Das Thema Flexibilisierung der Arbeitszeiten wird in Deutschland aktuell intensiv und kontrovers diskutiert. In dieser Ausgabe der DACH-Dialoge vergleichen wir Arbeitszeitregelungen in der DACH-Region, teilen Perspektiven und Erfahrungen und lernen aus den Unterschieden.

Moderation: **Annika Schmidt**, Content Guru. Teilnehmer: **Constantin Jacob**, Leiter Recht & Regulierung und Verbandsjustiziar, CCV. **Benjamin Barnack**, Vizepräsident und Vorstand Mitglieder & Events, CCV. **Dario Tibolla**, Präsident, callnet.ch. **Mag. Thomas Fellner**, Vizepräsident, callcenterforum.at



FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

12:10–12:30 UHR – „Der Kunde hat nicht angerufen – wir schon.“ Outbound Customer Service: Vom reaktiven Support zum persönlichen Kundendialog

Customer Service beginnt nicht erst, wenn der Kunde zum Hörer greift. Warum also warten? Der Vortrag zeigt anhand konkreter Praxisbeispiele, wie Outbound im Customer Service vom klassischen „Nachfassen“ zu einem modernen Instrument für Empathie, Kundenbindung und echte Exklusivität werden kann. Drei Praxis-Cases zeigen, wie Unternehmen mit proaktivem Kundendialog neue Serviceerlebnisse schaffen – und warum die Zukunft des Customer Service vielleicht weniger im Self- oder KI-Service und wieder stärker im Personal Service liegt.



René Schibol
Simolo Europe GmbH
Geschäftsführer

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

12:10–12:30 UHR – Der Kunde ist kein Projektmanager: Wenn die Customer Journey scheitert und der Kunde selbst den Ausweg suchen muss.

Wenn die Customer Journey bricht, übernimmt der Kunde zusätzliche Arbeit: Er erklärt sein Anliegen erneut, sucht Zuständige, hakt nach und koordiniert. Vier Prüffragen zeigen, wo unnötiger Aufwand für den Kunden entsteht – und wie wir ihn reduzieren können.



Michael Fritz
HolidayCheck AG
VP Customer Service

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

12:30–12:50 UHR – Zwischen Effizienz und Empathie: Kundenservice neu denken

Kunden erwarten schnelle, unkomplizierte Lösungen – und gleichzeitig persönliche, verständnisvolle Betreuung. Unternehmen stehen dabei vor der Herausforderung, Effizienz zu steigern, Kosten im Blick zu behalten und den Service trotzdem menschlich zu gestalten. In diesem Vortrag geht es darum, wie Technologie, intelligente Prozesse und echte Empathie zusammenspielen können.



Hannah Jürgens
Auxmoney
Director Customer Management

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

12:30–12:50 UHR – E-Mail im Customer Service: Der Kanal, der mehr kann als du denkst

Unterschätzt, aber wirkungsvoll: E-Mail bleibt ein zentraler Touchpoint im Customer Service. Wir zeigen, wie KI Mitarbeitende dabei unterstützt, schneller, konsistenter und in der passenden Tonalität zu antworten. Anhand eines Praxisbeispiels erfährst du, wie sich dadurch Antwortqualität, Effizienz und NPS messbar verbessern.



Tobias Heinrich
Ströer X
Head of Voice Solutions & Project Management

GEMEINSAM, RAUM MARCO POLO 1

12:50–13:10 UHR – Unsere Partner im Rampenlicht – Pitch Perfect – Unsere Aussteller stellen sich vor

SAMHAMMER



FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

13:10–13:30 UHR – Elbphilharmonie trifft Zoom

Was passiert, wenn 80.000 Anrufe gleichzeitig eingehen – und kein einziges Besetztzeichen ertönt? Die Elbphilharmonie, Hamburgs kulturelles Aushängeschild und eine der renommiertesten Konzerthallen der Welt, hat genau das möglich gemacht.

In diesem Vortrag erfahren Sie, wie ein Hamburger Wahrzeichen seine gesamte Kundenkommunikation neu erfunden hat – von überlasteten Leitungen und störungsanfälliger Telefonie hin zu einer modernen, cloudbasierten Customer Experience. Das Ergebnis: kein Anrufer wird mehr abgewiesen, der IT-Aufwand sank um 87 %, und Systemausfälle gehören der Vergangenheit an.

Eine Geschichte über mutige Transformation, technologische Exzellenz – und darüber, was möglich wird, wenn man aufhört, Probleme zu verwalten, und anfängt, sie wirklich zu lösen.

Lassen Sie sich inspirieren – von einer Institution, die Sie kennen, und einer Lösung, die Sie überraschen wird.

**Oliver Nies**

Zoom

Zoom Contact Center – Sales Specialist DACH

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

13:10–13:30 UHR – Outsourcing ohne Bauchschmerzen: Wie aus Auftraggeber und Dienstleister ein echtes Team wird

Wachstum bedeutet oft: mehr Automatisierung, mehr Partner, mehr Prozesse. Und plötzlich fühlt sich der Service nicht mehr nach dem eigenen Unternehmen an. Peter Glonek und Benjamin Barnack zeigen aus Auftraggeber- und Dienstleistersicht, wie Digitalisierung und Outsourcing gelingen, ohne dass die Kundenbeziehung auf der Strecke bleibt. Mit ehrlichen Learnings aus der Praxis.

**Benjamin Barnack & Peter Glonek**

hey contact heroes GmbH & aufinity Group GmbH
Geschäftsführer & Director
Customer Operations

13:30–14:00 UHR – Mittagspause im Restaurant des Hotels

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

14:00–14:20 UHR – Die Führungskraft: coacht nicht. Die Bots: lügen. Und QM: schaut zu.

Irgendwo zwischen QM-Analyse und Coaching-Gespräch verschwindet die Qualität in einem schwarzen Loch. Und bei den Bots war sie vielleicht nie da. Dieser Vortrag zeigt zwei strukturelle Probleme, über die unsere Branche höflich hinwegschaut – und skizziert, wie eine neue Rolle für KI aussehen könnte, die nichts mit Agenten-Ersatz zu tun hat.



Rainer Wilmers
AC Group
Geschäftsführer

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

14:00–14:20 UHR – Mental Load – die unsichtbare Belastung & Vorstellung von Weiterbildungsmöglichkeiten von callnet.ch für die Branche

Der Druck am Arbeitsplatz nimmt zu, und auch aus dem privaten Umfeld bringen wir Belastungen mit. Gleichzeitig steigen die Ansprüche an uns alle. Wie gehen wir damit um? Hinzu kommen fünf Generationen im Arbeitsmarkt – eine Konstellation, die es in dieser Form bislang nicht gab. Jede Generation bringt unterschiedliche Erwartungen und ein anderes Belastungsempfinden mit. Wir zeigen auf, mit welchen Möglichkeiten wir den Alltag besser meistern können. Anschließend gibt callnet.ch einen kompakten Überblick über aktuelle Weiterbildungsmöglichkeiten für die Customer-Service- und Contact-Center-Branche.



Gerd Oser & Fabio Schläpfer
Experience Factory GmbH &
Lyreco Switzerland AG
Managing Partner & Head of
Technics

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

14:20–14:40 UHR – Die Service-Welt 2030: Das Betriebsmodell der Zukunft

Der Kundenservice steht vor einem radikalen Wandel: KI und Automatisierung verändern, wie Kunden mit ihm interagieren – und stellen Mitarbeiter & Organisationen vor Herausforderungen. Wir zeigen, wie Sie Effizienz und Empathie in Einklang bringen, KI sinnvoll einsetzen und den ROI spürbar steigern.



Roland Ruf
Ruf Beratung
Geschäftsführer

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

14:20–14:40 UHR – Ein evolutorischer Ansatz für den ganzheitlichen Einsatz von KI im Kundenservice

Künstliche Intelligenz wird im Kundenservice zum strategischen Wettbewerbsfaktor. Die Zeit der punktuellen Pilotprojekte muss zügig von strategischen Zielbildern abgelöst werden, um zu skalierbaren Lösungen zu gelangen. Ein evolutorischer Ansatz baut KI schrittweise auf, von Assistenzfunktionen bis zu autonomen Interaktionen, und verbindet technologische Innovation mit organisatorischer Transformation.



Armin Iskander
Iskander Business Partner GmbH
Geschäftsführer

GEMEINSAM, FOYER

14:40–15:00 UHR – Marktplatz – Besuchen Sie zwei Partner Ihrer Wahl auf dem CSVD-Marktplatz im Foyer

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

15:00–15:20 UHR – KI im Kundenservice: Schluss mit dem Blindflug!

KI-Agenten führen zunehmend eigenständig Kundengespräche. Doch wer erkennt kritische Situationen, greift rechtzeitig ein und steuert Risiken über alle Gespräche hinweg? Wir zeigen, wie aus der Bot-Blackbox ein kontrollierbarer Live-Betrieb wird.



Olaf Hansen & Alex Fischer
SPITCH AG
VP Business Development &
Director Customer Experience &
Digitalization

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

15:00–15:20 UHR – Live aus dem Maschinenraum: Der Reality-Check für Kundenservice im KI-Zeitalter.

In einer Branche, in der 6 Monate ein Jahrzehnt sind, veralten Roadmaps rasant. René Jacobi verzichtet auf Glaskugel-Prognosen und redet Tacheles: Was funktioniert im September 2026 wirklich in der Praxis? Von der klassischen CCaaS-Infrastruktur bis hin zu autonomen virtuellen Agenten – mit oder ohne menschliche Kollegen. Ein ungeschönter Blick in den Maschinenraum der CX-Realität.



René Jacobi
Diabolocom GmbH
Head of Customer Operations DACH

15:20–15:40 UHR – Netzwerkpause im Bereich der Sponsorenstände

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

15:40–16:00 UHR – Vom Inhouse Contact Center zum Expertenteam: KI für Operations einsatzfähig machen

Expertise gezielt ausbauen – über reine Volumensteuerung hinaus. Dienstleister befähigen und Qualität nachhaltig skalieren. KI für den operativen Einsatz testen und wirksam implementieren.



Oliver Viereck
Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG
MD und VP Contact Experience & Inhouse Service

AVAYA

BG
preventCALL
CENTER
FORUM
.atCOACHING
KOMPETENZCONTENT
GURU
Engagement Made Easy®

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

16:00–16:20 UHR – In Zeiten von Agentic AI: Vom Cost- zum Profitcenter im Kundenservice

Künstliche Intelligenz verändert den Kundenservice grundlegend. Aus klassischen Kostenstellen werden strategische Profitcenter, die aktiv Wert schaffen. Der Vortrag zeigt, wie Unternehmen mit intelligenten Automatisierungen Effizienz steigern, neue Umsatzpotenziale erschließen und Customer Experience neu denken. Drei Praxisbeispiele mit Blick auf die Zukunft des Kundenservice.

**Ulf Kühnapfel**

virtualQ

Gründer & Geschäftsführer

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

16:00–16:20 UHR – Workforce Management 2026: Wenn KI die Spielregeln verändert

KI übernimmt Routineanfragen, während menschliche Agenten zunehmend komplexe oder emotional aufgeladene Kundenkontakte bewältigen und Ermessensentscheidungen treffen müssen. Dieser Vortrag beleuchtet zentrale WFM-Trends, die jetzt entscheidend werden – von der kritischen Bewertung bisheriger KI-Investitionen über das Schwinden statistischer Verlässlichkeit durch automatisierte Kontakte bis hin zu neuen Anforderungen an Rekrutierung und Training, Planung und die sich wandelnde Rolle der Planer selbst.

**Andreas Bopp**

Peopleware

Sales Director

GEMEINSAM, RAUM MARCO POLO 1

16:20–17:20 UHR – Klartext Kundenservice: Wo die Reise wirklich hingeht

In dieser 60-minütigen Panel-Session diskutieren spannende Gäste aus unterschiedlichen Branchen, wie sich Kundenservice in den kommenden Jahren verändert – und was das konkret für Organisation, Technologie und Menschen bedeutet. Statt Theorie gibt es Erfahrungen aus der Praxis: was funktioniert, was nicht und wo die echten Hebel liegen. Gastgeber Hannes Meyer von der DIA Digital Consulting GmbH bringt die Runde zusammen und lässt Raum für Fragen aus dem Publikum. Ein offener Austausch auf Augenhöhe – ehrlich, konkret und mit Blick nach vorn. Weitere Panelgäste werden vor Ort vorgestellt.

**Hannes Meyer**

DIA Digital Consulting

Head of Sales



FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

17:20–17:40 UHR – Outsourcing in Zeiten von KI – Weniger Volumen. Mehr Verantwortung.

KI automatisiert Kontakte, übersetzt Sprachen und unterstützt Agents. Brauchen Unternehmen künftig überhaupt noch BPOs? Ja – aber anders. Der Vortrag zeigt, warum Outsourcing nicht verschwindet, sondern sich vom Volumenmodell zum hybriden Zusammenspiel aus Mensch, KI und Partner entwickelt.

**Bettina Pauck**

pauck + partners
Founder and Managing Director

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

17:20–17:40 UHR – AI Voice Agents in Production: 5 Failures You Only See After Go-Live

Most AI voice projects look promising – until they go live. That's when the real challenges appear: broken flows, bad data, failing integrations. In this session, we share 5 failures you only see in production – and what they teach about building systems that actually work.

**Ilya Ostrovskiy**

Tenios & Apifonica
Chief Product Officer

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

17:40–18:00 UHR – KI macht Prozesse einfacher. Der Mensch macht den Unterschied.

Technologie allein macht keinen guten Service. Was zählt ist, wer Verantwortung übernimmt – für Stabilität, Qualität und kontinuierliche Verbesserung. SAMHAMMER zeigt anhand konkreter Praxisbeispiele, wie KI Prozesse entlastet, strukturiertes Wissen die Servicequalität skalierbar macht und Serviceagenten befähigt, sich auf das zu konzentrieren, was wirklich zählt: den Kunden. Das Ergebnis ist kein „Entweder-Oder“, sondern ein Servicemodell, das effizienter wird und gleichzeitig besser.

**Stefan Schitz**

Samhammer AG
New Business and Partner Development
Leader

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

17:40–18:00 UHR – Der Anruf, der zweimal zählt

Jeder Kundenanruf liefert mehr als nur eine gelöste Anfrage: Er verrät auch, warum der Kunde überhaupt anruft. Thomas Addison zeigt, wie präzise Intent-Erkennung in drei Stufen Anrufe automatisiert, sofort oder per Rückruf löst und neue Mitarbeitende schneller produktiv macht. Er beleuchtet die technischen Grundlagen, von Glossar über Wissensmanagement bis APIs, plädiert für Best-of-Breed-Lösungen statt Alles-aus-einer-Hand und für den Einkauf nach Outcome statt nach Feature. Dabei macht er klar: Die größte Hürde ist nicht die Technologie, sondern eine tragfähige Projektorganisation mit den richtigen Ressourcen.

**Thomas Addison**

ServiceOcean AG
CEO & Co-Founder



SAMHAMMER



STRÖER X

FORUM 1, RAUM MARCO POLO 1

18:00–18:20 UHR – Der orchestrierte Kundenservice: Wie KI, Menschen und Organisation den Kundenservice neu erfinden

KI allein macht Kundenservice nicht besser. Entscheidend ist, wie Unternehmensversprechen, Customer Journey, Menschen, Organisation und Technologie zusammenspielen. Anhand konkreter Praxiserfahrungen zeigt Michael Werkle, warum viele Transformationen am falschen Punkt starten und welche drei Managementfragen zu einem wirklich orchestrierten Kundenservice führen.

**Michael Werkle**

Interim Management & Consulting
Interim Manager und Managementberater für Kundenservice und Transformation

FORUM 2, RAUM MARCO POLO 2

18:00–18:20 UHR – Das richtige Training für jeden Agenten auf Knopfdruck: Erfahrungsbericht vom Kunden regiocom & Live-Demo

Individuelles Training für jeden Agenten scheiterte bisher nicht am Bedarf, sondern am Aufwand! TrainHQ, der Gewinner des CCW Start-up Awards 2026, zeigt, wie es besser geht. Zusammen mit der regiocom wurde bewiesen: Schon wenige Tage intensives Training mit personalisierten KI-Gesprächssimulationen steigern den NPS und FCR signifikant, verkürzen das Onboarding und schaffen bei Trainern mehr Kapazität für das, was wirklich zählt. Außerdem zeigt TrainHQ am Tool, wie aus QA-Daten mit wenigen Klicks individuelle Trainings entstehen, die gezielt am persönlichen Skillprofil des Agenten ansetzen.

**Alexander Göpel**

TrainHQ GmbH
Head of Operations

GEMEINSAM, RAUM MARCO POLO 1

18:20–18:40 UHR – Warum der generische Leitfaden im Kundenservice nicht mehr funktioniert

Babyboomer, Generation X, Millennials und Gen Z haben unterschiedliche Erwartungen an Kommunikation, Geschwindigkeit und persönlichen Service. Ein einheitlicher Gesprächsleitfaden stößt deshalb zunehmend an seine Grenzen. Patrick Kern zeigt, wie Unternehmen ihren Kundenservice stärker an unterschiedlichen Bedürfnissen und Kommunikationsstilen ausrichten können – und warum individuelle Customer Experience künftig wichtiger wird als standardisierte Antworten.

**Patrick Kern**

Avaya Deutschland GmbH
Head of Customer Engineering & Consulting

GEMEINSAM, RAUM MARCO POLO 1

18:40–19:00 UHR – Resümee und Verabschiedung der Teilnehmer

ABEND- VERANSTALTUNG

20:00 UHR – ABENDEVENT: BUSINESS AUF DEM WASSER – HAMBURG, WIE ES SEIN MUSS



Nach einem Tag voller Impulse geht der CSVD 2026 in die Verlängerung – und zwar dort, wo Hamburg am schönsten ist: auf dem Wasser. Gemeinsam mit AVAYA laden wir zu einem exklusiven Abendevent an Bord ein. Vor der Kulisse des Hamburger Hafens bringen wir Entscheider, Speaker, Partner und Gäste noch einmal ganz anders zusammen: weniger Konferenz, mehr persönliche Gespräche, neue Kontakte und echtes Networking in besonderer Atmosphäre.

Freuen Sie sich auf eine Barkassenfahrt durch den Hamburger Hafen, gutes Essen, kalte Getränke, Musik und jede Menge Zeit für Gespräche. Vorbei an Elbphilharmonie, HafenCity, Landungsbrücken und Containerterminals erleben wir Hamburg vom Wasser aus – mit Menschen, mit denen sich ein Gespräch wirklich lohnt. Business darf schließlich auch Spaß machen.

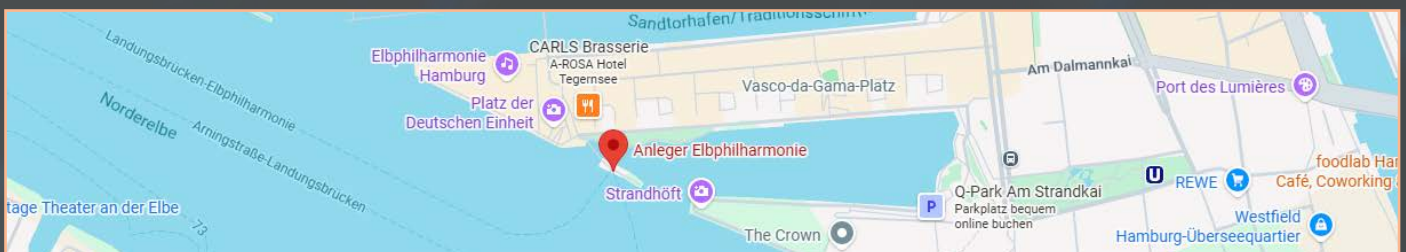
Das Ticket für die Abendveranstaltung kostet 49,00 € pro Person. Essen und Getränke sind im Preis bereits enthalten. Die Teilnahme am Abendevent ist nicht Bestandteil des regulären CSVD-Tickets und muss separat gebucht werden.

Tickets gibt es unter: <https://cc-verband.de/csvd-2026-der-abend-auf-dem-wasser/>

Treffpunkt: Anleger an der Elbphilharmonie, Am Kaiserkai 67, 20457 Hamburg

Boarding bis spätestens 19:45 Uhr. Wir bitten alle Gäste, rechtzeitig an Bord zu sein. Um 20:00 Uhr heißt es: Leinen los! Für den Transfer vom Hotel zum Anleger empfehlen wir aufgrund des engen Zeitfensters Taxi bzw. ÖPNV.

Powered by AVAYA – wir sehen uns auf dem Wasser.



HYPERION HOTEL HAMBURG



Das Hotel liegt in Hammerbrook, gleich neben der HafenCity, und ist 2015 eröffnet worden. Es hat 254 Zimmer, einen Tagungsbereich mit 10 Räumen auf drei Etagen, das Restaurant Gaumenfreund und die BAR 11 in der elften Etage mit Blick über die Stadt. Unsere Foren finden in den Räumen Marco Polo 1 und 2 in der ersten Etage statt, die Ausstellung und die Kaffeepausen im 500 Quadratmeter großen Foyer direkt davor.

Anreise mit Bahn und ÖPNV: Die Bushaltestelle Spaldingstraße liegt direkt am Hotel (Linien 3 und 640). Vom Hamburger Hauptbahnhof sind es nur wenige Minuten mit dem Bus oder etwa 10 Minuten zu Fuß. Alternativ mit der S3 oder S5 bis Hammerbrook (City Süd), von dort rund 9 Minuten zu Fuß, oder mit der U1 bis Steinstraße, von dort rund 10 Minuten zu Fuß.

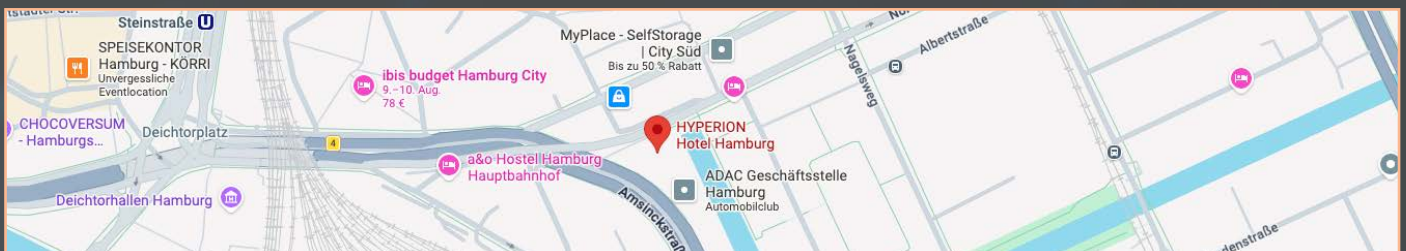
Anreise vom Flughafen: Mit der S1 ab Hamburg Airport bis Hauptbahnhof, dann weiter mit Bus oder S-Bahn, insgesamt rund 45 bis 55 Minuten. Mit dem Taxi sind es 13 Kilometer und etwa 25 Minuten.

Anreise mit dem Auto: Amsinckstraße 39, 20097 Hamburg ins Navi eingeben. Die Anbindung läuft über die A1 und die A255 (Elbbrücken) sowie über die A7 durch den Elbtunnel.

Parken: Das Hotel verfügt über eine eigene Tiefgarage mit 160 Stellplätzen. Hotelgäste zahlen 20 Euro pro Nacht. Eine Reservierung der Stellplätze ist nicht möglich, daher besteht keine Platzgarantie. Da die Parkmöglichkeiten begrenzt sind, empfehlen wir die Anreise mit Bahn und öffentlichen Verkehrsmitteln. In der Nähe gibt es außerdem das ADAC-Parkhaus in der Amsinckstraße 41 direkt nebenan, den Parkplatz Nordkanalstraße 22 und den Parkplatz Deichtorhallen in der Deichtorstraße 2.

Weg zur Abendveranstaltung: Vom Hotel zum Anleger sind es rund 3 Kilometer, mit dem Taxi etwa 10 Minuten, zu Fuß 35 bis 45 Minuten. Aufgrund des engen Zeitfensters nach Veranstaltungsende empfehlen wir die Fahrt mit Taxi bzw. ÖPNV.

HYPERION Hotel Hamburg, Amsinckstraße 39, 20097 Hamburg, Telefon +49 40 4142000



**HIER
KÖNNTE
IHR LOGO
STEHEN**

Sie möchten beim CSVD 2027 dabei sein?

Die Planungen für den CSVD 2027 laufen bereits, und wir freuen uns über alle, die sich als Aussteller oder Sponsor beteiligen möchten.

Melden Sie sich dafür einfach direkt bei Raphael Jablonski oder Ursula Steinmetz. Die beiden beantworten Ihre Fragen zu Standflächen, Sponsoring-Paketen und allem Weiteren und finden mit Ihnen die passende Form der Beteiligung.



Ursula.Steinmetz@cc-verband.de



Raphael.Jablonski@cc-verband.de

Stand-Nr. A1

callnet.ch

Swiss Contact Center Association

callnet.ch

callnet.ch ist der Schweizer Branchenverband für Contact-Center- und Kundenkontaktmanagement. callnet.ch wurde 1997 gegründet – vor allem, um den Austausch innerhalb der Branche zu fördern und gemeinsame Interessen und Initiativen anzugehen. Weitere Informationen über uns, wie beispielsweise zur Mitgliedschaft, finden Sie auf unserer Website.



www.callnet.ch

Stand-Nr. A2

**CALL
CENTER
FORUM
.at**

callcenterforum.at

Die Tätigkeitsschwerpunkte des callcenterforum.at konzentrieren sich im Wesentlichen auf drei Bereiche: Aufbereitung von Informationen für den Markt und die Branche, Förderung der Kommunikation unter den Mitgliedern und Lobbying bei den öffentlichen Stellen, um die Interessen dieser schnell wachsenden Branche zu vertreten.



callcenterforum.at

Stand-Nr. A3

**Coachingkompetenz GmbH**

Die Coachingkompetenz GmbH stärkt Führungskräfte und Teams mit maßgeschneidertem Business-Coaching, Kommunikationstrainings und wirksamer Persönlichkeitsentwicklung – praxisnah, empathisch, lösungsorientiert.

 <https://www.coachingkompetenz.org/>

Stand-Nr. A4

**Avaya GmbH & Co. KG**

Avaya unterstützt Unternehmen weltweit mit Lösungen für vernetzte Kommunikation und nachhaltige Kundenbeziehungen.

 www.avaya.com/de

Stand-Nr. B1

**DIA Digital Consulting GmbH**

Die DIA Digital Consulting GmbH ist Ihr führender Partner für Salesforce-Beratung in der DACH-Region. Seit 2001, mit über 100 Experten an den Standorten Wetzlar, Berlin, München und Villingen-Schwenningen, begleitet DIA namhafte Unternehmen wie Bosch, Hella, Bayer, TUI, Telefónica und Canyon bei ihrer digitalen Transformation. Als strategischer Salesforce-Partner liefert DIA passgenaue Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette – von der Strategieberatung über Implementierung bis zu Managed Services – mit Fokus auf Sales, Marketing und Service Cloud.

 <https://dia.cx/>

Stand-Nr. B2

SAMHAMMER

Samhammer AG

Die Samhammer AG ist Ihr Partner für exzellenten Kundenservice – seit 1988 am Markt, familiengeführt und mit über 500 Mitarbeitenden international aufgestellt (Deutschland und Vietnam). Als Full-Service-Dienstleister übernimmt Samhammer Helpdesk, Service Center und Business Process Outsourcing für namhafte Kunden aus Automotive, IT, Maschinenbau, Elektroindustrie, erneuerbaren Energien und dem Bankensektor. Mit dem eigenen Ansatz "AI-Assisted Service" verbindet Samhammer künstliche Intelligenz mit menschlicher Expertise, um Serviceprozesse spürbar schneller, effizienter und kundenfreundlicher zu machen.

 <https://www.samhammer.de/>

Stand-Nr. B3

**Tanja Dill Training & Coaching**

Gute Kommunikation kann Beziehungen stärken, Konflikte entschärfen und Zusammenarbeit erfolgreicher machen. Genau dafür brennt Tanja Dill. Als Trainerin, Coach und Speakerin begleitet sie Menschen und Unternehmen dabei, ihre Kommunikation, Führung und Zusammenarbeit wirksamer zu gestalten. Mit ihrer langjährigen Erfahrung im Kundenservice und ihrer Begeisterung für persönliche Entwicklung verbindet sie Praxisnähe mit inspirierenden Impulsen. Dabei geht es ihr nicht um theoretische Konzepte, sondern um Lösungen, die im Alltag funktionieren. Ihr Anspruch ist es, Menschen zu stärken und Lust auf Entwicklung zu machen.

 <https://tanjadill.com/>

Stand-Nr. B4

**PMG-Pohlmann Media Group AG**

PMG – Conversational Design made by Media Experts: Spezialist für Telekommunikation, Sprachdialogsysteme und akustische Exzellenz. Für mehr Freude an stimmiger Kommunikation, seit 1996.

 <https://www.pmg.ag/>

Stand-Nr. C1

**Content Guru GmbH**

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 und Integrationen zu Drittanbietern verbindet.

 <https://www.contentguru.com/de-de/>

Stand-Nr. C2

**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 7.000 Mitarbeitenden und 36 Standorten – davon 22 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.

 <https://www.stroeer-x.de/>

Stand-Nr. C3

**Spitch AG**

Spitch aus Zürich treibt seit 2014 die digitale Transformation mit Conversational Agentic AI voran. Mit Wurzeln in der Schweiz und globaler Präsenz bietet das Unternehmen Contact Centern End-to-End-Lösungen, die echte Dialoge schaffen – von strategischer Beratung bis zur Implementierung. EVERY VOICE MATTERS. EVERY INSIGHT COUNTS.

 <https://spitch.ai/de/>

Stand-Nr. C4

**Verint Systems GmbH**

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.

<https://www.verint.com/de/>

Stand-Nr. D1

**ComCare 360 GmbH**

Die ComCare 360 GmbH ist ein führendes Full-Service-Callcenter mit 47 Mitarbeitern aus dem Norden Deutschlands, spezialisiert auf Inbound- und Outbound-Kommunikationslösungen. Hierzu gehören unter anderem Services wie Kundenservice, Bestandskundenmanagement, Cross- und Up-Selling-Kampagnen sowie die Leadqualifizierung, Terminierung und Direktverkauf. ComCare 360 entwickelt branchenspezifische Strategien unter anderem für die Versicherungsbranche, das Gesundheitswesen und die Energiebranche.

<https://comcare360.de/>

Stand-Nr. D2

**Enghouse Interactive**

Enghouse Interactive ist ein weltweit führender Anbieter von Contact-Center-Software, Dienstleistungen und Videolösungen, der seit über 35 Jahren Tausende von Kunden betreut. Die Lösungen von Enghouse Interactive ermöglichen es den Kunden, erfolgreiche Kundenerlebnisse zu liefern, indem sie das Contact Center von einer Kostenstelle in einen leistungsstarken Wachstumsmotor verwandeln.

<https://www.enghouse.com/>

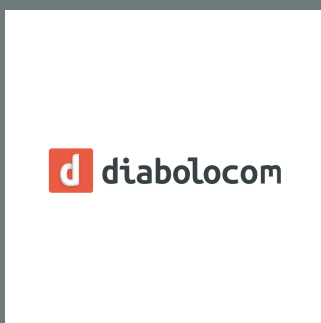
Stand-Nr. D3

**Metamo Energy GmbH**

Die Metamo Energy GmbH unterstützt Energieversorger bei Kundenservice, Vertrieb und operativen Geschäftsprozessen. Mit rund 80 Mitarbeitenden begleiten wir Stadtwerke und Energieunternehmen entlang der gesamten Customer Journey und übernehmen Aufgaben von der Kundenkommunikation über Leadmanagement bis hin zu energiewirtschaftlichen Fachprozessen. Was uns auszeichnet, ist die Verbindung aus Branchenexpertise, hoher Serviceorientierung und einer modernen Organisationsarchitektur.

 <https://www.metamo.de/>

Stand-Nr. D4

**Diabolocom GmbH**

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.

 <https://de.diabolocom.com/>

Stand-Nr. E1

**CMX Solutions GmbH**

Die CMX Solutions GmbH übernimmt Kundenservice, Backoffice und Vertriebsprozesse für Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Mit flexiblen und skalierbaren Lösungen schaffen wir messbare Mehrwerte durch hohe Servicequalität, effiziente Prozesse und wirtschaftliche Umsetzung.

 <https://cmx-solutions.com/de/>

Stand-Nr. E2

**Outbox AG**

Voice. Carrier. Cloud. Alles aus einer Hand. Seit 2004 entwickelt und betreibt die outbox AG professionelle, cloudbasierte Kommunikationslösungen für Carrier, Netzbetreiber, Reseller, Systemhäuser und Unternehmen. Mit eigener Carrier-Infrastruktur, langjähriger Netzerfahrung und Entwicklung in Deutschland verbindet outbox Rufnummern, SIP-Trunks, Cloud-Telefonie, Abrechnung, Routing und regulatorische Prozesse in einer Plattform.

 <https://www.outbox.de/>

Stand-Nr. E3

**Experience Factory**

Die Experience Factory entwickelt Kundenerlebnisse weiter über alle Kanäle, in 360-Grad-Sicht, geteilt nach dem Shareconomy-Prinzip. Wir arbeiten am Reifegrad, nicht an Symptomen: an Prozessen und Menschen. Der Mensch bleibt primär; das Werkzeug folgt als logische Konsequenz. Herstellerunabhängig: Die Reife entscheidet, nicht das Verkaufsversprechen. Modular, in eurem Takt. Wir lassen uns am Erfolg messen und übernehmen Verantwortung. Wertschätzung vor Wertschöpfung.

 <https://experience-factory.ch>

Stand-Nr. E4

yoummday**yoummday**

yoummday – kurz für „you made my day“ – ist Ihr CX-Outsourcing-Partner für Customer Support und Sales. 2016 als innovative Alternative zum klassischen Contact Center gegründet und als Plattformmodell aufgebaut, vereint yoummday Technologie und 27.000+ Freelance-Agents weltweit. Das Ergebnis: begeisternde Kundenerlebnisse, bei denen Mensch und Technologie nahtlos zusammenspielen, eine operative Flexibilität, die kein klassisches Modell erreicht, und ein herausragendes Preis-Leistungs-Verhältnis.

 <https://www.yoummday.com/de/>

Stand-Nr. F1

**BG prevent**

BG prevent ist der bundesweit größte überbetriebliche Dienstleister für Prävention in der Arbeitswelt. Das Unternehmen mit seinen mehr als 3.700 Expert:innen für Arbeitsmedizin, Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement verfolgt mit seinen Produkten und Dienstleistungen ein Ziel: einen besseren Return on Prevention. Damit bietet das Unternehmen einen Mehrwert durch vorbeugende Maßnahmen für mehr Gesundheit, Sicherheit und Motivation in der Arbeitswelt. BG prevent betreut über 210.000 Unternehmen, Betriebsstätten und öffentliche Einrichtungen aller Größen und Branchen mit ihren vielen Beschäftigten.

 <https://bg-prevent.de/>

Stand-Nr. F2

**Zoom**

Zoom ist eine führende, KI-gestützte Plattform für Kommunikation und moderne Customer Experience (CX). Unter dem Motto „From Conversation to Completion“ begleitet Zoom Kundeninteraktionen nahtlos vom ersten Kontakt bis zum erfolgreichen Abschluss. Das Portfolio vereint Zoom Contact Center, KI-basierte Virtual Agents und intelligente Analyse-Tools, um Kundenservice effizienter, personalisierter und omnichannel-fähig zu gestalten. So verwandelt Zoom jeden Kundendialog direkt in gelöste Anliegen und nachhaltige Begeisterung.

 <https://www.zoom.com/de/audiences/cx/>

Stand-Nr. F3

**KugelAudio**

KugelAudio ist eine europäische Voice-AI-Plattform für Unternehmen, die natürliche Sprachlösungen produktiv einsetzen möchten. Die Technologie bietet hochwertige Sprachsynthese in 26 Sprachen, geringe Latenzen und die Möglichkeit, individuelle Stimmen zu erstellen. Entwicklung, Training und Hosting erfolgen in Europa und sind vollständig DSGVO-konform. Über API-Schnittstellen lässt sich KugelAudio flexibel in bestehende Anwendungen und Voice-Agent-Lösungen integrieren – etwa für Kundenservice, Support, Outbound oder automatisierte Dialoge.

 <https://www.kugelaudio.com/de>

Stand-Nr. F4

**Simolo Europe GmbH**

Simolo Europe GmbH ist ein DIN ISO-zertifizierter Business-Process-Outsourcing-Partner mit Nearshore-Standorten in der Türkei. Das Unternehmen verbindet deutsche Qualitäts-, Datenschutz- und Sicherheitsstandards mit den Flexibilitäts- und Kostenvorteilen moderner Nearshore-Strukturen. Das Leistungsspektrum reicht von Inbound- und Outbound-Services, Kundenservice und Reklamationsmanagement über E-Mail- und Chat-Support bis hin zu Leadgenerierung, Terminvereinbarung und KI-gestützten Lösungen. Simolo Europe verbindet dabei persönlichen Kundenkontakt mit moderner Technologie und skalierbaren Prozessen. Mehrsprachige Teams und 24/7-Erreichbarkeit ermöglichen eine flexible Betreuung – auch bei hohem oder schwankendem Anfragevolumen.

 www.simoloeurope.de

Stand-Nr. F5

**Your Easy AI GmbH**

Your Easy AI ist ein KI-Start-up aus Essen, gefördert durch ein Stipendium der Dieter Schwarz Stiftung. Mit der Software entwickeln Contact Center Vorhersage-KIs im Selfservice: Modelle, die aus den eigenen Kampagnendaten des Centers lernen, welcher Kontakt wann, mit welcher Rufnummer und durch welchen Agenten die höchste Abschlusschance hat. Die Lösung ist eine Eigenentwicklung, basiert nicht auf einem Sprachmodell und wird DSGVO-konform auf deutschen Servern betrieben.

 www.youeasyai.de