

Agenda Regionaltreffen SÜD des CCV am 23.07. in München



ab 11:30 Uhr Get-Together / Ankommen

12:00 – 13:00 Mittagessen

13:00 – 13:20 Begrüßung durch Gastgeber und Regionalleitung / Infos aus dem Verband
CCV-Regionalleitung, Gastgeber und CCV-Vorstand

13:20 – 15:00 Vortrag: "90% der GenAI-Piloten liefern keinen ROI - und das liegt nicht an der Technologie"

Eine ehrliche Bestandsaufnahme nach drei Jahren GenAI-Hype im Customer Service. Der Kundenservice steht vor einem technologischen Wandel. In unserem Vortrag zeigen wir praxisnah, wie Unternehmen den Spagat zwischen maximaler Effizienz durch Automatisierung und hoher Servicequalität schaffen – und warum der Faktor Mensch dabei unverzichtbar bleibt...

Daniel Schmutzer, CX Consulting Lead, adesso SE

Panel: „Agentic CX: „Hallo, hier spricht meine KI“ – Wenn persönliche Agenten im Kundenservice anrufen.“

Die Zukunft des Kundenservice ist nicht nur „Human-to-Bot“, sondern zunehmend „Bot-to-Bot“. Was passiert, wenn Kunden nicht mehr selbst in der Warteschleife hängen, sondern ihre persönlichen, autonomen KI-Agenten beauftragen, um Verträge zu kündigen, Flüge umzubuchen oder Reklamationen zu verhandeln? In diesem Panel diskutieren wir den Paradigmenwechsel der „Agentic CX“, wie sich Unternehmen auf die KI ihrer Kunden vorbereiten müssen und ob am Ende wirklich Maschinen mit Maschinen sprechen.

Daniel Horzetzky, CX Solutions, Business Development Executive, adesso SE



15:00 – 15:30 Kaffeepause

15:30 – 16:15 „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, MD und VP Contact Experience & Inhouse Service, Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG

16:15 – 17:00 **„Service Excellence im Arbeitsschutz: Vom Pflichtprogramm zur echten Fürsorge“**

Arbeitsschutz ist mehr als das Einhalten von Vorschriften, er wird dann zur Service Excellence, wenn Prävention aktiv gelebt wird. Anhand des praxisnahen Beispiels der interaktiven Gefährdungsbeurteilung für moderne Arbeitsformen wie mobiles Arbeiten und Telearbeit wird deutlich: Wer Sicherheit als Service versteht, steigert nicht nur die Compliance, sondern vor allem das Wohlbefinden der Menschen. Prävention ist ein Muss, und zugleich exzellenter Service



Dieter Roth, Mitglied der Geschäftsleitung und Lisa Meyer, Senior Product Owner BG Prevent

ab 17:00 **Zusammenfassung des Tages und Abschluss der Veranstaltung**

Abendessen im Restaurant auf Selbstzahlerbasis