



Kandidatur Uwe Böckem Regionalleitung West

Über mich

Die Customer-Service-Branche begleitet mich nun schon seit über 20 Jahren – und irgendwie bin ich dabei geblieben.

Ich habe den Kundenservice aus unterschiedlichen Blickwinkeln kennengelernt: angefangen im operativen Umfeld, später in der Weiterentwicklung von Organisationen und im Aufbau von BPO-Strukturen – auch international. Ein prägender Abschnitt war für mich meine Zeit bei Ford, danach verschiedene Stationen mit wachsender Verantwortung bis hin zur Geschäftsführung eines Contact-Center-Unternehmens.

Heute arbeite ich im Business Development bei impacx und beschäftige mich mit der Frage, wie sich Kundenservice unter veränderten Rahmenbedingungen weiterentwickeln lässt – technologisch, aber auch organisatorisch.

Mich interessiert dabei vor allem das Zusammenspiel: Wie Prozesse, Technologie und Menschen so zusammengebracht werden können, dass es im Alltag wirklich funktioniert.

Warum kandidiere ich

Ich habe den CCV über die Jahre als eine Plattform erlebt, auf der Austausch auf Augenhöhe möglich ist – ohne große Inszenierung.

Gerade jetzt, wo Themen wie KI und Automatisierung vieles verändern, halte ich diesen Austausch für besonders wichtig. Vieles ist noch in Bewegung, vieles wird ausprobiert. Umso wichtiger sind Formate, in denen Erfahrungen offen geteilt werden – auch jenseits von Best Practices.

Ich würde gern dazu beitragen, dass die Region West ein solcher Raum bleibt: praxisnah, offen und getragen von Menschen, die sich einbringen wollen.

Was habe ich vor

Die Region West bringt viel mit an Erfahrung, Themenvielfalt und engagierten Mitgliedern. Daran möchte ich anknüpfen.

Mir geht es weniger darum, Neues um jeden Preis zu schaffen, sondern Bestehendes weiterzuentwickeln und sinnvoll zu ergänzen. Wichtig sind mir dabei:

- Einblicke aus der Praxis, die tatsächlich weiterhelfen
- Formate, die Raum für offenen Austausch lassen
- eine stärkere Vernetzung innerhalb der Region

Ich sehe die Rolle des Regionalleiters vor allem darin, Dinge zusammenzubringen: Menschen, Themen und Perspektiven. Wenn daraus ein Austausch entsteht, der für die Beteiligten greifbar ist, ist schon viel erreicht.

Meine Kontaktdaten

Uwe Böckem

Siemensstr. 32, 47533 Kleve

impacx solutions GmbH

+49 160 5994485

uwe.boeckemimpacx.de