

Herzlich willkommen

CCV-Regionaltreffen NORD & OST

Sky Deutschland Service Center GmbH, Am Grünen Tal 50, 19063 Schwerin

Agenda

- **13:00 Uhr:** Begrüßung durch die **Regionalleitung Nord, Wahlen in der Region Nord sowie Neues aus dem Verband**
- **13:45 Uhr: Begrüßung und Vorstellung: Unser Gastgeber** Oliver Viereck, Vice President and Managing Director Contact Experience & Inhouse Service@Sky Deutschland

Agenda:

- **Vom Inhouse Contact Center zum Expertenteam – KI für Operations einsatzfähig machen**
 - **Ausgangslage verstehen: Vom Contact Center zur operativen Wissensdrehscheibe**
Einordnung der heutigen Rolle, zentraler Herausforderungen und Potenziale für effizientere Abläufe.
 - **KI sinnvoll einsetzen: Use Cases, Mehrwert und Voraussetzungen**
Welche KI-Anwendungen Operations konkret unterstützen können – von Prozessunterstützung bis Qualitätssicherung über Cross & Upselling
 - **Umsetzung gestalten: Rollen, Arbeitsweisen und nächste Schritte**
Wie aus dem Inhouse Contact Center ein Expertenteam wird, das KI sicher, wirksam und alltagstauglich einsetzt.
-
- **ca 17:00 Uhr** Aufbruch zum gemeinsamen Abendessen und Ausklang

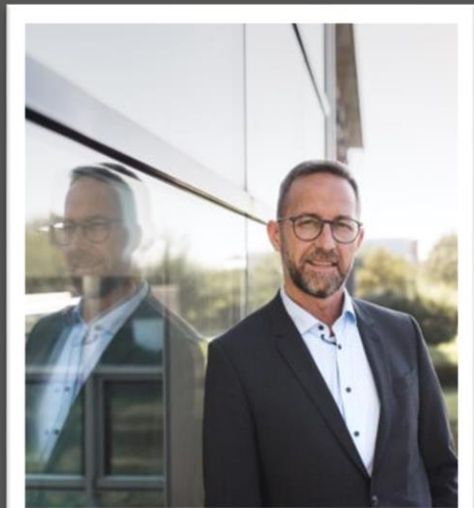
Begrüßung

CCV-Regionalleiter Nord:

- Jens Bestmann
- Michael Thewes
- Maik Gastel-Nettey



Wahlen in der Region Nord



Aktuelles aus dem Verband

Andrea Höhling, CCV-Vorständin Verbandsorganisation



Unser Gastgeber für den heutigen Tag



Oliver Viereck

Vice President and Managing Director
Contact Experience & Inhouse Service@Sky Deutschland

Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung

Vielen Dank!

Aufbruch zum gemeinsamen Abendessen und Ausklang
(auf Selbstkostenbasis)



Vielen Dank