



CCV

Die Stimme der Branche.

Jahrestagung 2018

„Smarter, Interaktiver, Callcenter“





Herzlichen Dank an unsere
Event- und Medienpartner ...



Tagungsagenda

09.45 Es führt Sie durch den Tag: Antje Diller-Wolff

09.50 Video-Grußwort Christian Lindner (FDP, MdB)

10.00 Keynotes

12:45 Networking-Lunch im Hotel-Restaurant

13:45 UMS-Planspiel

16.10 CCV Quality Award 2018: Die Nominierten-Projekte

17.45 Shuttletransfer zur Eventlocation im Stil der „Goldenen Zwanziger“

18.15 CCV-Sektempfang & CCV-Quality-Award-Verleihung 2018



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing BÖRSE
www.marketing-boerse.de

SQUT
SOLUTIONS QUALITY TRACKER

Video-Grußwort: „Mehr Vertrauen in wirtschaftliche Freiheit“



Christian Lindner

FDP-Fraktionsvorsitzender im Deutschen Bundestag



„Zivilrechtlicher Verbraucherschutz im Zeitalter der Digitalisierung“



Sebastian Steineke

Mitglied der Fraktion der CDU/CSU im Deutschen Bundestag



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing
BORSE
www.marketing-boerse.de

SQUT

Kurze Kaffee-Pause im Atrium

(bis 10.45 Uhr)

Geben Sie uns gern Feedback!

www.surveymonkey.de/r/CCV-Jahrestagung



„Führung kann man nicht herunterladen. Sinn ist keine App.“



Peter Baumgartner

Diplom-Pädagoge und Wirtschaftsliteraturpreisträger



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing BÖRSE
www.marketing-boerse.de

SQUT

„godspot – im Kommunikationsnetzwerk Kirche. Auf der Suche nach einer Ethik der Digitalisierung.“



Dr. Christian Stäblein

Propst, Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing BÖRSE
www.marketing-boerse.de

SQUT

Kurze Kaffee-Pause im Atrium

(bis 11.50 Uhr)

Geben Sie uns gern Feedback!

www.surveymonkey.de/r/CCV-Jahrestagung



„DSGVO im Contactcenter“



Frederik Richter, LL.M.

Rechtsanwalt, Stiftungsvorstand Stiftung Datenschutz



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing
BORSE
www.marketing-boerse.de

SQUT
SOLUTIONS QUALITY TRAINING

Networking-Lunch im Hotel-Restaurant

(12.45 bis 13.45 Uhr)

Geben Sie uns gern Feedback!

www.surveymonkey.de/r/CCV-Jahrestagung



UMS-Planspiel „Die super effiziente Organisation – Kunden zufrieden stellen und die Basis für sinnvolle Digitalisierung schaffen“



Thomas Reble

Partner, UMS Consulting GmbH & Co. KG



Dr. Dietrich Alexander Herberg

Berater, UMS Consulting GmbH & Co. KG



Kurze Kaffee-Pause im Atrium

(bis 15.45 Uhr)

Geben Sie uns gern Feedback!

www.surveymonkey.de/r/CCV-Jahrestagung



Projektvorstellung der CCV-Quality-Award-Nominierten im Tagungssaal

(16.10 Uhr)



Abendveranstaltung und CCV-Quality-Award-Verleihung



17:45 Uhr: Shuttletransfer zur Eventlocation im Stil der „Goldenen Zwanziger“

Hinweis: Bitte finden Sie sich pünktlich in der Birkenstraße an der Seite des Hotels ein!



TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

GeloRevoice®
Halstabletten

plantronics®

Jabra GN

infinIT.cx

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

telequest
INTERNET SOLUTIONS GMBH

dialfire

marketing
BÖRSE
www.marketing-boerse.de

SQUT
SOLUTIONS QUALITY TRACKER