

Vorab-Agenda CCV-Regionaltreffen Ost 23.05.2019

beim Gastgeber freshworks GmbH

Motto: „Künstliche Intelligenz für den Kundenservice der Zukunft“

Gastgeber: freshworks GmbH

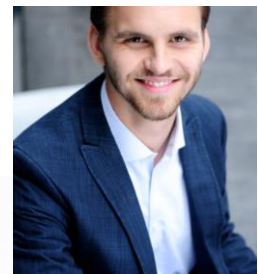
**Alte Jakobstraße 85/86, Hof 3, Haus 6
10179 Berlin**



13:30 Uhr Einlass & Get Together

13:30 Uhr Begrüßung durch die CCV-Regionalleitung

Martin Wittig, Projektbetreuer und Trainer, bfm GmbH und CCV-Regionalleiter Ost



13:35 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber

Gianni Rudolph, Account Executive, freshworks GmbH



13:45 Uhr Aktuelles aus dem Verband

Sandra Fiedler, Managerin PR, Marketing & Events, CCV

14:00 Uhr **Wahl zur CCV-Regionalleitung Ost**

Kandidaten:

- **Martin Wittig**, Projektbetreuer und Trainer, bfm GmbH
- **Mario Henschel**, Senior Sales Consultant, NFON AG



14:15 Uhr **Vortrag: „Intelligenzleistung von Unternehmen: Die 4 Faktoren zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität“**

George Wyrwoll, Unternehmenskommunikation und Regierungsbeziehungen, Sodexo Pass GmbH



14:30 Uhr **Vortrag: "How AI helped Get Your Guide improve their CSAT"**

Duda Breseeg, Get your Guide

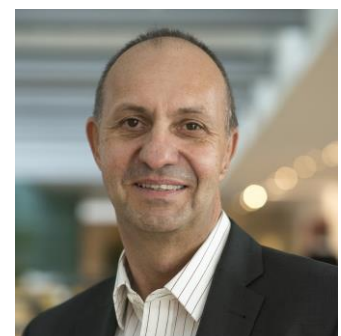
Get Your Guide will explain how they combined a strong CRM and the power of AI to provide their customer excellence team with the improved ability to work through complex customer inquiries.



15:15 Uhr **Networking-Pause: Stärkung mit Nachmittagsnack**

15:45 Uhr **Vortrag: „Naturkonforme Strategie - Was wir von der Natur im Umgang mit Veränderungen und Komplexität lernen können“**

Manfred Stockmann, Inhaber, C.M.B.S. Managementberatung



16:30 Uhr **Networking-Pause**

16:45 Uhr **Vortrag: Benoit Gagnon**

Benoit is our visionary and Customer Support guru. Over the past few years, he's been working in Customer Support for companies of all sizes (Sunospis, Oracle, Ableton, Helping) in global B2B or B2C contexts, successfully helping them to develop and scale.



17:30 Uhr **Abschluss & Feedback**

17:45 Uhr **Abendveranstaltung: Office-Party**

Das Regionaltreffen ist sponsored by

The Plantronics logo, featuring the word "plantronics" in a white, lowercase, sans-serif font with a registered trademark symbol, set against a solid red rectangular background.

Plantronics ist ein börsennotiertes Unternehmen mit Niederlassungen in 20 Ländern. Die Produkte werden über ein weltweites Netzwerk aus Plantronics-Partnern verkauft und unterstützt und sowohl von Piloten, Astronauten und Rettungssanitätern als auch von allen Fortune 100-Unternehmen verwendet. Von Freunden, die sich quer über den Globus unterhalten über mobile Manager, die Ihre Geschäfte unterwegs abwickeln, bis hin zu Callcentern und Executive Officers.

Weitere Informationen finden Sie unter www.plantronics.com.