

Agenda CCV-Regionaltreffen Nord 02.04.2020

in Hamburg beim Gastgeber Hamburger Wasserwerke GmbH

Thema: „Digitalisierung im Kundenservice“

13:00 Uhr Get together beim
Gastgeber

**Hamburger
Wasserwerke GmbH**
Billhorner Deich 2,
20539 Hamburg



13:30 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber

Kristina Lohse-Thiele, Abteilungsleiterin Kundenbetreuung, HAMBURG
WASSER,

den CCV-Präsidenten
RA Dirk Egelseer

und die CCV-Regionalleiter Nord

Wolfgang Thiel, Inhaber, Wolfgang Thiel Unternehmensberatung
Jens Bestmann, Inhaber, ProCom-Bestmann

13:40 Uhr Aktuelles aus dem Verband

Dirk Egelseer, CCV-Präsident, Vorstand Recht &
Regulierung



14:00 Uhr Vorstellung des Gastgebers Hamburger Wasserwerke GmbH

Kristina Lohse-Thiele, Abteilungsleiterin
Kundenbetreuung, HAMBURG WASSER



14:45 Uhr Kaffeepause und Zeit zum Netzwerken

**15:15 Uhr Diskussionsrunde „Digitalisierung im Kundenservice“
mit Impulsen von
Björn Habenschaden, Heiko Jabusch und Jörn Hausmann**

**Impuls: „GRIPS-Typologie und Einsatzmöglichkeiten im Call Center“
Björn Habenschaden**, Mitglied der
Geschäftsleitung, VOCATUS AG



Impuls: „Einfaches Onboarding - interaktive Tutorials machen die neuen Mitarbeiter blitzartig arbeitsfähig“

Heiko Jabusch, CEO, readyplace GmbH

**Impuls: „Die Stimme: Mehr als der neue Fingerabdruck“
Jörn Hausmann**, General Manager CCS & New
Business, 11 88 0 Solutions AG



17:30 Uhr Fazit, Feedback und Verabschiedung

**18:00 Uhr Ausklang beim Abendessen im
Parlament** (<https://www.parlament-hamburg.de/>) **auf Einladung von Jabra**



Das Regionaltreffen ist sponsored by CCV-Goldsponsor



Als international führender Entwickler und Hersteller bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio an Kommunikations-, Sound- und Video-Lösungen, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen beiden Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten. Mit den schnurlosen Kopfhörern können Nutzer Musik, Anrufe und Medien besser genießen. Die zukunftsweisenden Videokonferenzlösungen ermöglichen darüber hinaus eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen global verteilt arbeitenden Teams. Als Teil der GN Group steht Jabra seit über 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. Die 1869 gegründete GN-Gruppe ist in 100 Ländern tätig, beschäftigt weltweit 6.000 Mitarbeiter und ist an der Börse in Kopenhagen gelistet. **Weitere Informationen unter www.jabra.com.de**