



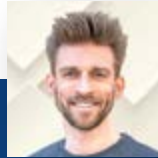
Innovationstag 26. Februar 2024
Kongress 27. - 28. Februar 2024
Messe 27. - 29. Februar 2024
Inspirationstag 29. Februar 2024



Martin Seiler
DB AG



Melanie Bielefeld
TUI Group



Kilian Kaminski
refurbed



Cherno Jobatey
Wissenschaftsjournalist



Katrin Gertig
Hermes Germany



Carsten Maschmeyer
Investor

Unite human and artificial power!

- Die Welt im Umbruch – Strategien zur Zukunftssicherung
- Megatrends 2030 – neue Perspektiven für die Branche
- Kundenservice als Markenbotschafter – wie wichtig ist der persönliche Kontakt?
- Wie geht Kundenbindung von morgen – Kinderspiel oder Königsdisziplin?
- Kollegin KI – das perfekte Zusammenspiel von Mensch und Technologie



Kooperationspartner



Premium-Sponsor



Sponsoren



Veranstalter



Haupt-Sponsoren



Award-Sponsoren



Liebe Besucher der 25. CCW,

wir befinden uns in einer faszinierenden Ära, in der Technologien wie generative KI die Gestaltung des Kundendialogs revolutionieren. Als Spiegelbild der Kundendialog-Branche hat sich auch die CCW seit ihrer ersten Ausgabe vor 25 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Können Sie sich noch an die Zeit erinnern, in der das Telefon der Kontaktpunkt Nummer Eins war?

Heute definiert sich das Zusammenspiel von Mensch und Technik komplett neu. Was bedeutet das für die Arbeitsplätze im Kundenservice und im Vertrieb? Wie wird sich das Kundenverhalten entwickeln? Jetzt zählt die richtige Orchestrierung von Mensch und Technologie, um ein perfektes Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg zu schaffen.

Die CCW ist die ideale Plattform, um diese Innovationen zu erkunden, zu diskutieren und in die Praxis umzusetzen. Sie ist nicht nur ein Ort des Wissensaustauschs, sondern auch ein Treffen von Experten, die leidenschaftlich daran arbeiten, Kundenservice und Vertrieb auf ein neues Level zu heben. Profitieren auch Sie von diesem starken Netzwerk!

Lassen Sie sich von der Innovationskraft unserer Branche inspirieren, nutzen Sie die CCW, um Wissen zu teilen und Beziehungen zu knüpfen. Mit Ihnen wird die CCW auch weiterhin ein Treffpunkt sein, an dem die Zukunft des Kundendialogs gestaltet wird!

Wir freuen uns auf Sie – bei unserer 25. CCW in Berlin!



Treffen Sie Experten aus:

- Kundenservice/Customer Care
- Contact Center Management
- Vertrieb, Marketing
- IT, Web- und Onlinemarketing, KI
- Unternehmensentwicklung und -organisation
- Qualitätsmanagement
- Beschwerdemanagement
- HRM/Personalentwicklung
- Handel/E-Commerce
- Telekommunikation
- CRM/CX

Die CCW 2024

Innovationstag	26. Februar 2024
Kongress	27. Februar - 28. Februar 2024
Messe	27. Februar - 29. Februar 2024
Inspirationstag	29. Februar 2024

Sie finden...

das Kongressprogramm	ab Seite 4
den EUROCC-Award	ab Seite 14
den Messeüberblick	ab Seite 17
Informationen zur hybriden CCW	auf Seite 27



S. Bauschert

Sigrid Bauschert
Vorstand
Management Circle AG



D. Bopp

Daniela Bopp
Senior Conference Manager
Management Circle AG



Natascha Höppner

Natascha Höppner
Project Manager Sales CCW
Management Circle AG



C. Mühler

Claudia Mühler
Senior Project Manager Sales CCW
Management Circle AG

Europas größte Kongressmesse für innovativen Kundendialog erwartet Sie!



Live in
Berlin



Digital
weltweit



International



280
Fachvorträge



4 Kongress- und
3 Messtage



50 Stunden
Networking

Stay tuned



@ccw.eu



@ccw_berlin



@ccw berlin



www.ccw.eu/blog



www.ccw.eu/newsletter

Der Kongress - genießen Sie den intensiven fachlichen Austausch!

Im Kongress stellen wir Trends und Konzepte zu neuen Arbeitswelten und Technologien auf den Prüfstand. Erleben Sie hochkarätige Keynotes und Kundendialog-Praxis mit Tiefgang.

Als Kongress-Teilnehmer sind Sie unser VIP: Sie haben exklusiven Zutritt zu unserer VIP-Lounge, in der Sie sich fernab des Messetrubels mit den Referenten und Ihren Fachkollegen austauschen können. Wir stellen Ihnen WLAN zur Verfügung und neben dem täglichen Business Lunch erhalten Sie zusätzlich freien Eintritt zur Messe und zur CCW-Party.



Lernen Sie aus der Praxis! Auf der Kongressbühne hören Sie...

- Atruvia AG
- Baloise Group
- Bergische Universität Wuppertal
- Berner Omnichannel Trading Holding SE
- BMW Group
- Carglass GmbH
- comdirect – eine Marke der commerzbank AG
- DB AG
- Deutsche Post
- DPD (Schweiz) AG
- E.ON Dialog S.R.L.
- Gaia-X Hub Germany
- Hermes Germany GmbH
- Helvetia Versicherung
- Hochschule Luzern
- Hochschule Koblenz
- lekker Energie GmbH
- L'Oréal Deutschland
- Manufactum GmbH
- MeinPlus GmbH
- Neodigital Versicherung AG
- Netfonds AG
- Parship Group
- preisvergleich.de (GET AG)
- QuickSpeech
- Rabobank
- refurbished
- Samsung Electronics GmbH
- SOKA-BAU
- Sky Deutschland
- SMEG Deutschland GmbH
- TÜV Rheinland Cert GmbH
- TUI Group
- Transgourmet Deutschland
- we.dify



Die Messe – Kundendialog at its best!

Auf der Fachmesse rund um den CCW Kongress können Sie sich von einer riesigen Auswahl an Lösungen inspirieren lassen. Hier erhalten Sie den internationalen Marktüberblick der Kundendialog-Branche an drei Messetagen in geballter Power.

Neben einer Vielzahl von Ausstellungsständen von Newcomern bis hin zu großen internationalen Unternehmen bieten Experten auf den Messeforen, dem Speakers' Forum, dem **TeleTalk**-Demoforum sowie auf unseren Konzeptflächen und in unserer Erlebniswelt **the next experience**^{Design by HCD} spannende Einblicke in den Kundendialog und die Arbeitswelt von morgen.

Let's unite human and artificial power!

Treffen Sie Branchen-Pioniere wie...

- Freshworks
- Cognigy
- ThinkOwl Europe GmbH
- Twilio Germany GmbH
- NICE Systems GmbH
- Content Guru
- Five9
- Zoom
- Zendesk GmbH
- VIER
- Odigo
- Microsoft
- novomind AG
- Webex by Cisco
- USU
- SOGEDES
- Sematell GmbH
- comvendo GmbH
- Poly
- Capita Europe
- Jabra GN Audio Germany GmbH
- NFON AG
- Parloa
- ServiceOcean AG
- talkdesk
- Avaya GmbH & Co.KG



Entdecken Sie das Geheimnis erfolgreicher Innovationen!

Moderation

Matthias Murin, Gründer und Inhaber, **mm2consult**, Pulheim



8.30

Registrierung und Empfang

9.00

Begrüßung und Eröffnung des Innovationstages

9.10

Udenkbar? Eine kurze Zeitreise durch die Geschichte der Unmöglichkeit

- Das Udenkbare in der Geschichte: Wie wir immer wieder verblüfft erkennen, was möglich ist
- Grenze, Herausforderung und Antrieb: Unser Verhältnis zur Unmöglichkeit
- Tatsächlich unmöglich: Was heute undenkbar ist – oder etwa nicht?

Prof. Dr. Fabian Hemmert, Professor für Interface- und User Experience-Design, Prodekan der Fakultät für Design und Kunst, **Bergische Universität Wuppertal**



© NATHALIE DAMPMANN

9.50

Können Sie sich neu erfinden und gleichzeitig Ihrem Kerngeschäft nachgehen? Warum wir auf allen Ebenen eine neue Führungskompetenz brauchen!

- Sich der Umwelt anzupassen, erfordert von Unternehmen Exploration mittels Innovation
- Regulatorik erfordert, das Kerngeschäft effizient steuern zu können
- Führungskräfte brauchen nicht nur Projektmanagement-Kompetenzen, sondern auch Changemanagement-Fähigkeiten

Alexander Lapp-Thoma, VP of HR and Facilities/Bereichsleiter Personal und Dienste, **SOKA-BAU**, Wiesbaden



© www.dietel-gottwald.de

10.30

Pause und Networking

► Digitalisierung, KI und Empathie – so werden sie zum Dreamteam!

11.00

Auch bei Hagel: Wie Carglass Premium-Kundenservice dank KI skaliert

- Carglass stellt vor: Drei Säulen für den optimalen Mix aus KI und menschlicher Beratung
- Intelligenter Concierge: Steuerung der Kontakte auf Basis von Auslastung und kundenindividuellem Anliegen
- Nahtloser Handover: Vorwissen und vorerfasste Daten optimal an den/die Kundenberaterin übergeben
- Automation: Lösen statt Warten – Routineaufgaben löst die KI souverän und eigenständig

Hans-Joachim Belz, Conversational Designer, **Carglass GmbH**, Köln



11.30

Mitarbeiter und Kunde auf Nummer 1

- Konsequente Ausrichtung der Strategie auf Mitarbeiter und Kunde
- Mitarbeitenden die richtigen Tools und mehr Kontrolle über ihre Arbeit geben
- Die Schnittstelle zum Kunden wirklich nahtlos gestalten

Florian D. Muelken, Manager Business Support Office, **Rabobank**, Utrecht



11.55

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter = glückliche Kundinnen und Kunden!

- Aufbau eines Contact-Centers, das zufriedene Mitarbeitende mit Top-Leistungen und Spaß an der Arbeit ermöglicht
- Gestaltung einer einzigartigen Kultur und Vision – wie wir am Puls der Zeit bleiben
- Mit innovativen Lösungen das bestmögliche Kundenerlebnis und einzigartige Momente schaffen

Pamela Siebenhandl, Head of Operation Service & Sales, **we.dify**, Wien



© NelsonPhotography.at

12.20

Chancen und Herausforderungen für den Support in einer agilen Transformation

- Dezentrale Verteilung der Supportkapazitäten in agile Scrum-Teams
- Zentrale Prozesssteuerung im stark regulierten Bankenumfeld
- Ansätze aus der Praxis für erfolgreiche Zusammenarbeit

Sebastian Kohlhepp, Tribe Lead Kundenservices ITIL-Prozesse und -Steuerung, **Atruvia AG**, Karlsruhe



12.45

Networking Lunch

14.15

► Unsere Live-Besichtigungen: Genießen Sie den Blick hinter die Kulissen!

Abfahrt zu den Live-Besichtigungen

Entscheiden Sie sich für eine von drei parallelen Live-Besichtigungen oder für die Service-Sightseeing-Tour durch Berlin und melden Sie sich direkt dafür an. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!



Live Besichtigung 1
Guided Tour in English



Come and see what it is like behind the bricks where we support millions of LEGO Fans around the world from our Berlin Consumer & Shopper Engagement team.

We are in the heart of Berlin near Alexanderplatz and looking forward to giving you a playful experience in our awesome office.

Live Besichtigung 2
Guided Tour in Deutsch



"Kunden zu Fans machen" – bei uns bedeutet das, Kundenanliegen im ersten Kontakt zu lösen! Wir sind in Berlin eines von 14 RegioCentern in Deutschland und möchten Ihnen zeigen, wie unsere Fachexpert*innen mit hoher Expertise, Geduld, Empathie und trotz komplexer Fragen, unsere Kund*innen zu Fans machen. Wir arbeiten dabei mit allen beteiligten Einheiten - T-Shop, Innendienst, Außendienst und Technik eng zusammen. Lassen Sie sich begeistern und werden Sie ein Fan unseres RegioCenters!

Live Besichtigung 3
Guided Tour in Deutsch



Tradition und Innovation – das Gothaer Schaden-Service-Center (GSC) nahe des Tempelhofer Hafens ist mit 200 Mitarbeitenden eine 100 %-ige Tochter der Gothaer Versicherung.

Hier werden 80 % der Gothaer Schäden gemanagt: Von qualifizierter Erstbearbeitung mit einem hohen Spezialisierungsgrad bis hin zu schneller Regulierung. Wir stehen unseren Kunden im Schadenfall zur Seite. Erleben Sie eine Reise durch unsere Servicewelt!

Servicewüste oder Serviceparadies Berlin?

Sightseeing-Tour in Deutsch und Englisch

Als waschechte BerlinerIn nimmt Sie unsere Moderatorin des Innovationstages, Antje Sawitzki, mit auf eine Reise durch ihre geliebte Heimatstadt. Ist Berlin vielleicht nicht nur Bundeshauptstadt sondern auch Servicehauptstadt? Das können Sie sich nicht vorstellen? Erleben Sie in einer unterhaltsamen Bustour, ohne schmerzende Füße, die wichtigsten Sehenswürdigkeiten. Untermalt mit Anekdoten und Geschichten rund um das Thema „Service in Berlin“ in originaler Mundart, sind wir uns sicher: Auch Sie erliegen bald dem Charme der Hauptstadt!

Ihre Reiseleitung

Antje Sawitzki, Leitung Support und Service, Vertrieb Gastronomie und Logistikkunden, **Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG**, Berlin



18.00

CCW Wine & Talk in unserer Erlebniswelt the next experience Design by HCD

Realität trifft Zukunft: Diskutieren Sie die Erlebnisse des Tages und werfen Sie einen Blick in die Zukunft des Kundenservice! Holen Sie sich den Future Kick und lassen Sie den Tag bei einer exklusiven Besichtigung mit Wein und Snacks in unserer Erlebniswelt the next experience Design by HCD ausklingen!



Programmieren Sie Ihr Mindset auf Zukunft!

Moderation:

Albert Klotz, Senior Vice President Customer Care, Trust & Safety, **Parship Group**, Hamburg



8.00 Registrierung und Empfang

9.00 Eröffnung der CCW 2024 auf der Hauptbühne

9.15 **Megatrends 2030 – die Zukunft ist längst Realität**

- Wie KI und Metaverse den Kundenservice von morgen prägen
- Wie wird sich Kommunikation und Arbeit in Zukunft nachhaltig verändern
- Wie Sie die Chancen der Zukunft bestmöglich für sich nutzen

Collin Croome, **Internet-Pionier, Experte für Metaverse und KI**, München



9.45 **Umbruch in der Welt – Deutschland vor größten Herausforderungen**

- Die Welt teilt sich – der „Globale Süden“ dominiert
- Europa verliert im internationalen Kontext
- Deutschland verliert innerhalb Europas
- Notwendige Lösungskonzepte

Folker Hellmeyer, Chefvolkswirt, **Netfonds AG**, Hamburg



10.15 **Der Markt regelt das – warum wir nicht auf den Staat warten sollten**

- Eine Neudefinition von Unternehmenserfolg muss her: Umwelt-Impact muss konkret beziffert und in Strategien verankert sein
- Konsument:innen fordern immer mehr Transparenz; die Politik muss endlich nachziehen und der Wirtschaft strengere Regularien auferlegen
- **refurbed** als Beispiel der erfolgreichen Kombination aus wirtschaftlichem Erfolg und Nachhaltigkeit
- USP und Gründe für Erfolg: Diverses Team, Marktplatz, CS, Qualität, Preis, Nachhaltigkeit der Produkte

Kilian Kaminski, Founder, **refurbed**, Wien



10.40 Pause und Besuch der Messe

► **Customer Service und Vertrieb inmitten der neuen technologischen Welle**

11.10 **Der Vertrieb der Zukunft**

- Welche Rolle wird Künstliche Intelligenz im Vertrieb der Zukunft spielen?
- Empathie und Soziale Intelligenz – kann das nur der Mensch?
- Kommunikations-Skills für Sales-Profis im Jahr 2030

Carsten Maschmeyer, Investor, **Maschmeyer Group**, München



11.40 **Mehr als nur Chatbots – entdecken Sie das echte KI-Potenzial für Ihren Kundensupport**

- Wie generative KI den Kundenservice revolutioniert
- Die Zukunft des Kundensupports im Kontext eines AI-First-Ansatzes
- Best practice: Implementierung von KI in Ihre Customer Service Organisation

Emina Bisevic, Head of Enterprise Sales, **Freshworks**, London und

Thomas Dacke, Head of Service Desk, **Engel & Völkers**, Hamburg



12.10 **ChatGPT ist erst der Anfang – welche für Sie relevanten Lösungen sind außerdem in den Startlöchern?**

- Was läuft heute schon in Amerika, China und Co.?
- Entscheiden unsere Kunden eigentlich noch selbst oder macht das auch schon die AI?
- Welche Kompetenzen braucht der Kundenservice von morgen?

Sophie Hundertmark, Chatbot und Generative AI Expertin, Beraterin, wissenschaftliche Mitarbeiterin und Dozentin an der **Hochschule Luzern**



© FOTO-OPTIK-GRAU

12.35 Networking Lunch und Besuch der Messe, danach geht es weiter auf der Hauptbühne

14.00 **Arbeitswelten im Wandel – Navigating the Future of Work Together**

- Transformationskraft als Schlüssel zur Anpassungsfähigkeit: Die Fähigkeit von Unternehmen und Mitarbeitern, sich an neue Anforderungen anzupassen, wird zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor.
- Menschliche Fähigkeiten im Mittelpunkt: Trotz des technologischen Fortschritts bleibt die menschliche Komponente unersetzlich. Soft Skills wie Kreativität, emotionale Intelligenz und kritisches Denken gewinnen an Wert.
- Kollaboration und Diversität fördern Innovation: Die Zukunft der Arbeit wird durch Zusammenarbeit und Vielfalt geprägt sein. Teams, die aus unterschiedlichen Hintergründen und Perspektiven bestehen, bringen eine breite Palette von Ideen und Lösungsansätzen hervor.

Martin Seiler, Vorstand Personal und Recht, **DB AG**, Berlin



© Urban-Zweil

14.30 Wechsel in die parallelen Camps

► **Basics, Technics and Trends – Part I**

14.35 Beginn der parallelen Camps – wählen Sie zwischen Camp 1 und Camp 2!

Camp 1

Basiswissen Kundenservice – für Einsteiger und alle, die ihre Grundlagen auffrischen wollen

Moderation:

Henning Ratjen, Bereichsleiter Kundenmanagement, **comdirect – eine Marke der Commerzbank AG**, Quickborn



© INHOLE-REDBERGER

Fix the Basics - in diesem Camp steht das ABC des guten Kundenservice im Mittelpunkt. Es richtet sich an alle, die neu im Bereich sind oder bei der Digitalisierung noch am Anfang stehen: Wie ändern Sie Prozesse? Wie gehen Sie erste Schritte beim Thema Automatisierung und welche Bedeutung haben neueste technologische Entwicklungen schon jetzt für Sie? Profitieren Sie von den Erfahrungen unserer Referenten und stellen Sie Ihre Fragen!

Die guten alten Dinge – automatisieren, wo Tradition Trumpf ist?

- Persönliche Ansprache, fachliche Kompetenz und – die gute alte Papierablage
- Behutsame Automatisierung für eine anspruchsvolle Zielgruppe
- Fazit: Zielgruppe im Wandel – Digitalisierung muss sein – Stolpersteine und Erfolge

Dirk Matzner, Leitung Customer Service, **Manufactum GmbH**, Waltrop



Telesales im B2B-Omnichannelvertrieb - die wichtigsten Erfolgsfaktoren eines Veränderungsprozesses vom Kleinstkundenkanal zum Sales-Multiplayer

- Definition des Zielbilds
- Operative Standards
- "Mindset Readiness"

Thorsten Küppers, Head of International Inside Sales Strategy, **Berner Omnichannel Trading Holding SE**, Köln



Ist KI die neue Technologiewelle, auf der Sie surfen sollten?

- Zahlreiche Technologiewellen haben unsere Welt überrollt und im Laufe der Geschichte für Furore gesorgt, neue Branchen geschaffen, neue Geschäftsmodelle definiert und die Welt, wie wir sie kennen, völlig umgestaltet.
- Eine aufregende Technologiewelle braut sich bereits in unserer Mitte zusammen und wird mit voller Wucht gegen unsere CX-Ufer prallen. Es ist eine Welle, wie wir sie noch nie zuvor erlebt haben.
- Eine Reise zu den 5 größten Technologiewellen, die unsere Branche mit technologischen Sprüngen vorangebracht haben.

Christian Steinl, DACH Sales Director, **NICE**, München



Camp 2

Die erste CCW "Un-Konferenz" - bringen Sie Ihr Thema mit!

Moderation:

Simona Kump, Head of Consumer Care, **L'Oréal Deutschland**, Düsseldorf

Un-Konferenz – das bedeutet: Hier gibt es kaum festgelegte Agenda, sondern hier entscheiden Sie, an welchen Themen Sie arbeiten wollen!

Wir nehmen Ihre Themenvorschläge vor Ort bei der CCW entgegen und die Mehrheit entscheidet! Dabei nutzen wir das im Raum vorhandene Wissen: Denn Sie, unsere hochkarätigen Besucher reisen mit ganz unterschiedlichen Erfahrungen zur CCW und die gilt es hier zusammen zu führen!

Die Ergebnisse werden unerwartet sein, Sie überraschen und werden Sie nachhaltig beeindruckten. Profitieren Sie vom Wissen unseres hochkarätigen Publikums!



Wie künstliche Intelligenz den Customer Service revolutioniert

Die Rolle des Kundenservice-Mitarbeiters wird sich in Zukunft radikal ändern. Mithilfe von KI-gestützten Assistenten werden Kundendienstmitarbeiter schneller und effektiver Supportanfragen beantworten können als jemals zu vor. Aber auch das Anforderungsprofil wird sich ändern und künstliche Intelligenz im Alltag des Kundenservice nicht mehr wegzudenken sein. Wir nehmen Sie mit auf die Reise, die wir als Microsoft mit unserem eigenen Kundenservice gemacht haben.

René Grebenstein, Technical Solution Specialist, **Microsoft Deutschland**, München
und
Mirko Heiden, Senior Manager - Business Applications Cloud | Automotive & FSI Sectors, **Microsoft Deutschland**, München



Impuls

16.00 Pause und Besuch der Messe, Wechsel zur Hauptbühne

Verleihung des EUROCC – die European Customer Champion Awards

Moderation

Meike Tarabori, Chefredakteurin, **cmm360 Magazin**, Inwil/Luzern



16.30 Die Live-Pitches der Nominierten – Sie entscheiden mit!

Nun werden auf der CCW die „European Customer Champions“ gekürt. Unsere fachkundige Jury hat unter allen Bewerbungen die besten Projekte für eine Präsentation auf der CCW 2024 nominiert. Jetzt sind Sie dran! Die Nominierten stellen sich im Live-Pitch dem Publikum und Sie entscheiden per Abstimmung mit, welche Projekte mit dem Titel „European Customer Champion“ ausgezeichnet werden. Ihr Votum zählt!

Ausführliche Informationen zum Award und zur Bewerbung finden Sie auf Seite 14 und 15.



17.30 Digitale Macht. Die Neue Ökonomie der Aufmerksamkeit

Cherno Jobatey über das ständig neue Neue und wie leicht jeder davon profitieren kann!

Etwas ist gefühlt anders: Politik, Medien, Business, unser Miteinander wirkt irgendwie nervös. Die Veränderung kam schleichend im Windschatten der Digitalisierung. Neuen Technologien folgen, wie so oft in der Evolutionsgeschichte, neue Kulturtechniken, die dann unser Miteinander verändern.

Generative KI, wie etwa ChatGPT ist nicht der Anfang oder das Ende einer Entwicklung. Es spielt die gleiche Rolle, wie irgendwann mal Fernschreiber, Radio oder TV. An Facebook und Twitter erinnern wir uns alle gut, TikTok ist auch ganz groß nicht mehr nur bei Jüngeren.

Kopf in den Sand stecken bringt's nicht, denn dafür überwiegen die positiven Möglichkeiten des Neuen!

Cherno Jobatey, **Wissenschaftsjournalist, Moderator, Keynote Speaker**, Berlin



Keynote

18.15 Bekanntgabe der Gewinner und Verleihung der „European Customer Champions“

18.30 Lassen Sie den ersten Kongresstag bei einem gemütlichen Get Together mit Snacks und Getränken ausklingen!



Das neue Zeitalter der Customer Experience

Moderation

Simona Kump, Head of Consumer Care, **L'Oréal Deutschland**, Düsseldorf



© Almut Ehrhardt

9.00 Begrüßung und Eröffnung des zweiten Kongresstages auf der Hauptbühne

9.05 **Marken werden immer von innen zerstört. Der „menschliche Faktor“ im Kundenservice - Kostenfaktor, Soft-Fact, Premium-Goodie oder Erfolgsgarant in hochkompetitiven Märkten?**

- Die Marke im digitalen Zeitalter: Vertrauen verändert sich nicht
- „Wir sterben mit unseren Kunden!“ - das Überalterungs-Märchen
- Singularisieren statt Automatisieren
- Die Re-Ökonomisierung des Kundenservices und Prioritätensetzung für langfristige Markenstärkung

Prof. Dr. Oliver Errichiello, Professor/Dozent für Markensoziologie und Brandmanagement an den **Hochschulen Mittweida und Luzern**, Markenexperte und vielfacher Autor



Keynote

9.45

KI-PANEL

Die KI-Highlights aus der CCW-Messe auf der Kongressbühne vereint! Zukunftsweisende Lösungen für den Kundenservice im Schnelldurchlauf



Ihre Wahl!

Drei Anbieter haben sich im Vorfeld qualifiziert. Den vierten wählen Sie selbst. Wen würden Sie gern im Kongress hören? Stimmen Sie ab! Sie finden die Shortlist der besten Bewerbungen auf unserer digitalen Plattform!

10.30

Automatisierung – wie weit dürfen wir gehen?

Unser Markenexperte trifft auf die Technologie-Experten aus unserem KI-Panel! Seien Sie dabei, wenn hier heiß um menschlichen Faktor im Kundenservice diskutiert wird!

Prof. Dr. Oliver Errichiello und die Kandidaten des KI-Panels



11.00

Pause und Besuch der Messe, Wechsel in die parallelen Camps

► Basics, Technics and Trends – Part II

11.30 Beginn der parallelen Camps. Wählen Sie zwischen Camp 3 und Camp 4!

Camp 3

Automatisierung und Entwicklung einer nahtlosen Customer Journey über alle Touchpoints hinweg

Moderation

Andrea Woll, Head of Claims, **Neodigital Versicherung AG**, Neunkirchen



© Jennifer Weyland

AI meets CX: Automatisierung und Kundenzentrierung sind kein Widerspruch

- Welche KI-Anwendungsfelder in der Praxis relevant sind
- Warum Conversational Self Services die neuen Apps sein werden
- Wie die erfolgreiche Adaption von KI gelingt: Für Ihre Kunden und Mitarbeitenden

Andreas Klug, AI Evangelist, **ThinkOwl**, Köln



© www.tomasrodriguez.de

Reality Check!

Kunden betreuen und dabei einen Schritt voraus sein

- Verstehen Sie das Zusammenspiel zwischen Marke und entscheidenden Kundenerlebnissen
- Wenden Sie die richtigen Prinzipien an, um einzigartige Kundenerlebnisse in der Kundenbetreuung zu schaffen
- Nutzen Sie individuelle Kundenerlebnisse sowie aktuelles Nutzerverhalten, um auch zukünftige Kundenerlebnisse proaktiv zu managen

Jörg Dohmen, Head of Board Customer Care, **BMW Group**, München



Ein digitalisierter Service Desk, der menschlich bleibt

- Das Projekt Future Service Desk: vom klassischen zum Future Service Desk - Ausgangslage und Zielbild
- Unsere Vision: Als Aushängeschild der IT bieten wir den Anwendern überall und 24/7 unseren Support und unser Wissen mit der bestmöglichen User Experience - menschlich und digitalisiert
- Unser neues Team: IT Support Digital Solutions - Roadmap, geplante Verbesserungen und Erweiterungen

Emilie Dumaine, IT Support Digital Solutions Manager,
und
Patrick Friedrich, Senior Project Manager, **Baloise Group**, Basel



Durch Automatisierung schnelle Servicezeiten gewährleisten und den Fokus auf den Kunden legen

- Wo kommen wir her - erste Schritte unserer Automatisierung
- Durchlaufzeit-Verringerung und effiziente automatische Steuerung der Ressourcen
- Optimierung der eingesetzten Lösung durch eigene Machine Learning Ansätze

Timo Kurka, Projekte und Prozesse, Prozessmanager, **lekker Energie GmbH**, Berlin



© Robert Becker

Camp 4

Outsourcing – Nearshoring, Offshoring, Steuerung und Kontrolle: Welche Strategie passt für mich?

Moderation:

Hartmut Danielzick, Center-Leiter, **E.ON Dialog S.R.L.**, Sibiu/Rumänien



In diesem interaktiven Workshop starten wir mit zwei Impulsvorträgen und dann sind Sie an der Reihe!

Nearshoring - Why, What and How

- Wie haben wir uns für Nearshore Partner entschieden und ebenfalls warum
- Was sind die Kriterien aber auch die Herausforderungen bei der Partnerauswahl
- Welchen Nutzen hat Nearshore? Was sind unsere Learnings bei der Auswahl eines externen Partners

Paul Zidek, Director Vendor Management / Customer Operations, **Sky Deutschland**, München



Erfolgsrezept: Dienstleistersteuerung

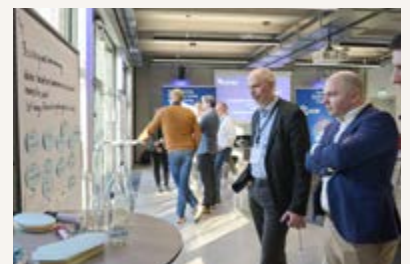
- Was ist für eine reibungslose Dienstleistersteuerung erfolgskritisch?
- Welche Rollen und Verantwortlichkeiten gibt es? Wie funktioniert Kommunikation?
- Wie gestalten wir den Wissenstransfer und was sind erfolgskritische KPIs?

Katrin Gertig, Head of Department Callcenter & Customer Service, **Hermes Germany GmbH**, Hamburg



Diskutieren Sie im Anschluss an die Vorträge in kleinen Gruppen die für Sie relevanten Themen rund um die Zusammenarbeit mit einem externen Partner, zum Beispiel:

- Wie finde ich den richtigen Dienstleister in einem immer schwieriger werdenden Markt?
- Was braucht mein Dienstleister, um so arbeiten zu können, wie meine Kunden es erwarten?
- Was können wir als Auftraggeber tun, damit mein Dienstleister im Ausland die Qualität liefert, die ich brauche?



► **Die Zukunft der Kundenbindung: Kinderspiel oder Königsdisziplin?**

Moderation

Simona Kump, Head of Consumer Care, **L'Oréal Deutschland**, Düsseldorf



14.45

Was zählt am Ende für den Kunden und warum sind Vergleichsportale heute so erfolgreich?

- Kunden sind auf der einen Seite so preissensibel wie noch nie
- Nachhaltigkeit spielt auf der anderen Seite eine immer größere Rolle
- Eine Prognose zum Kundenverhalten von morgen

Lars Quiring, Vorstand, **preisvergleich.de (GET AG)**, Leipzig



15.15

Ein Deep Dive in die Konsumentensicht auf Kundenbindungsprogramme

- Attraktivitätsfaktoren von Prämien- und Programmstrukturen zur Kundenbindung
- Konsumentensicht auf Bonusprogramme versus Stadtbonusprogramme
- Praktische Einblicke in die Weiterentwicklung von MeinPlus

Gunter Fritsche, Geschäftsführer, **MeinPlus GmbH**, Wiesbaden und

Prof. Dr. Andreas Hesse, Marketing, Forschung u.a. zu Konsumentenwahrnehmungen von Bonusprogrammen, **Hochschule Koblenz**



15.45

Flexibilität oder Kontinuität – was wünscht sich der Kunde von morgen?

Wollen sich Kunden überhaupt binden? Hier wird kontrovers diskutiert!

Lars Quiring, Gunter Fritsche und Prof. Dr. Andreas Hesse



16.00

Pause und Besuch der Messe

► **Die perfekte Orchestrierung von Mensch und Technologie**

Moderation

Hartmut Danielzick, Center-Leiter, **E.ON Dialog S.R.L.**, Sibiu/Rumänien



16.30

Change now! Erfolgreich durch Extremsituationen navigieren und gestärkt in die Zukunft gehen

- Vom Krisenmanagement in den Changeprozess
- Wie Change zum Alltag wird
- Führung im Wandel: Was braucht Führung morgen?

Sandra Schampel-Özcan, Head of Human Resources und

Melanie Bielefeld, Head of Complaints and Lawsuits, **TUI Group**, Hannover



17.00

Start, fail, innovate & kick ass – wie Sie mit gelebter Fehlerkultur den Innovationsgeist wecken

- Warum schaffen es manche Unternehmen, sich ständig zu verändern und warum bleiben andere auf der Strecke?
- Je älter, desto innovationsfeindlicher? Wie wir unsere innere Neugierde wieder aufleben lassen
- Wie wir unsere Fehler lieben lernen und auch morgen noch ganz vorne mitspielen

Ali Mahlodji, Business Mentor und Zukunftsforscher, **UNICEF-Ehrenbeauftragter der Europäischen Union**, Wien



17.45

Ende des Kongresses

19.00

Die CCW-Jubiläumsparty

Feiern Sie mit uns 25 Jahre Brachentreffen in Berlin und erleben Sie Live-Musik, Entertainment und kulinarische Köstlichkeiten!





KI ist der Game Changer in Kundenservice und Vertrieb – steigern Sie jetzt die KI-Fitness Ihres Teams!

Moderation

Dr. Volker Kühn, Leiter IT Sicherheit und Zertifizierung, TÜV Rheinland Cert GmbH, Köln



8.30 Registrierung und Empfang

9.00 Begrüßung und Eröffnung des Inspirationstages

► Datensicher, unabhängig und der Konkurrenz einen Schritt voraus!

9.15 **Digitale Souveränität ist möglich! Wie wir in Europa mit unseren datengetriebenen Geschäftsmodellen unabhängig bleiben können**

- Schaffung eines Ökosystems aus vernetzten Datenräumen, in dem Daten durch feste Standards und offene Schnittstellen miteinander verknüpft, sicher geteilt und einfach zwischen verschiedenen Infrastruktur-Anbietern portiert werden können
- Wie Sie diverse Anbieter kombinieren, Dienste an branchenspezifische Herausforderungen anpassen und Daten unter Einhaltung der europäischen Datenschutzgrundverordnung verarbeiten können
- Das Ziel: Auch in weltweiten Krisenzeiten mehr Stabilität in der Wertschöpfungskette und Fair Data Economy

Jan Fischer, Projektleiter/Coordinator, **Gaia-X Hub Germany**, München



Keynote

9.45 **Weniger messen, mehr wissen – Potenziale KI-gestützter Kontaktanalyse für das Qualitätsmanagement der Zukunft**

- Qualitätsmessung: Möglichkeiten zur Reduzierung des Prüfaufwands, zur Vergrößerung der Datenbasis und zur Gewinnung zusätzlicher Erkenntnisse
- Kundenzufriedenheit: Automatisierte NPS-Prediction und zuverlässige Identifikation von Einflussfaktoren
- Beyond QM: Analyse von Treibern für AHT, Post routings und Folgekontakte zur Kostenreduktion sowie zur Optimierung von Forecast und Steuerung

Sven Ley, Abteilungsleiter Qualitätsmanagement,
und
Sebastian Adelberger, Senior Spezialist Qualitätsmanagement,
Deutsche Post, Bonn



10.15 **What is in for me?**

Nutzen Sie das Wissen im Raum! Diskutieren Sie mit den anderen Teilnehmern in kleinen Gruppen, welche KI-Tools diese kennen und nutzen, wie sie das Potenzial verschiedener Lösungen einschätzen. Entdecken Sie neue Einsatzmöglichkeiten und Perspektiven für die Zukunft. Was wird sich verändern?

Verschaffen Sie sich im Austausch mit den anderen Teilnehmern einen Überblick:
Welche Ziele kann ich erreichen und welche Schritte muss ich als nächstes angehen?



Jetzt sind Sie dran!

10.45 Pause und Besuch der Messe

11.15 **Automatisierte nachhaltige Content-Erstellung im Microlearning – durch Gamification & tägliches Training zu 10% mehr Umsatz**

- Wie schaffe ich es, Training durch KI zur täglichen Gewohnheit zu machen?
- Wie stelle ich sicher, dass Training mit einer Lernbeteiligung von über 95% pro Monat über Jahre hinweg passiert?
- Best-Practice-Beispiele: Durch automatisierte Lerninhalte-Erstellung zu 10% mehr Umsatz

Lukas Snizek, CEO, **QuickSpeech**, Gablitz



Future Camp Gewinner



11.40 **Kundenservice 2.0 durch AI Voice-Bot**

- Basics schaffen: Definiere die Use-Cases!
- Impact generieren: Automatisiere die Fälle, die wirklich einen Impact generieren!
- Akzeptanz schaffen: Schaffe Mehrwert für Kunden und Mitarbeiter!

Patrick Reh, Product Owner CX & Digital Products, **ADAC e.V.**, München



► **Wie erstklassige CX entlang der gesamten Customer Journey gelingt**

12.05 **From legacy to legendary customer service - why AI powered transformation is your big bet**

- Why it's important to think beyond your traditional competitors
- How to go from confusion to clarity in real-time
- Place your bet on AI before the stakes get too high

Paul Herman SVP, Global Digital Transformation, **sprinklr**, Portland



12.35 Networking Lunch und Besuch der Messe

14.00 **Neue Wege – AI-gestützte Digitalisierung der Customer Journey bei Samsung**

- Kundenerwartungen im Wandel
- Mehrwert durch Angebote, die die Kunden nicht ausschlagen können
- Rolle der AI-Bots an und hinter allen Touchpoints

Marcus Nessler, Head of Customer Experience,
und
Tobias Simmon, Manager CX Digitalisierung, **Samsung Electronics GmbH**, Schwalbach /Ts.



14.30 **KI-gestützte Customer Experience mit Wow-Effekt!**

- Die Basics: Durchgängige und integrierte Prozesse mit Kundenintegration
- Analyse trifft Emotion: KI für tiefgründiges Kundenverständnis
- Digital verknüpft: Wie KI menschliche Interaktion ergänzt, nicht ersetzt

Marco Kaiser, Marketing & Customer Experience Director, **DPD (Schweiz) AG**, Buchs



15.00 Pause und Besuch der Messe

15.30 **Optimierte Customer Experience bei Helvetia Deutschland durch KI-gestützte Instrumente**

- Intelligentes Peak- und Rückrufmanagement bei Anrufspitzen
- Zuverlässige Anliegen-Erkennung durch Einsatz eines Concierge-Bots
- Kompetenter Service durch unterstütztes Wissensmanagement

Simone Krüger, Projektleiterin Betriebsorganisation & Customer Journey Management, **Helvetia Versicherung**, Frankfurt/M.



16.00 **Innovation und Transformation im Zeitalter der KI – der Faktor Mensch in der digitalen Welt**

- Über den Erfolg jeder Transformation entscheidet der Faktor Mensch
- Transformation ist kein Selbstzweck, sondern dient dem Geschäftserfolg
- Die Zukunft ist digital, aber die Welt bleibt analog

Wolfhart Krischke, **Branchenkennner, Technologie-Experte und Keynote-Speaker**, Frankfurt/M.



16.30 Zusammenfassung und Ausblick

17.00 Ende des Inspirationstages und der CCW 2024

Keynote

Verleihung der European Customer Champion Awards – der EUROCC!

Bewerben Sie sich jetzt! Wir suchen innovative Projekte aus Kundenservice und Vertrieb. Gemeinsam mit cmm360 zeichnet die Management Circle AG im Rahmen der CCW 2024 **Führungskräfte für ein erfolgreiches Projekt zur Verbesserung des Kundendialogs** aus.



Wer kann sich für den EUROCC bewerben?

Bewerben können Sie sich als Führungskraft, die in ihrem eigenen Unternehmen ein Projekt zur Verbesserung des Kundendialogs umgesetzt hat. Der Award richtet sich zum einen an Unternehmen, die ein eigenes, internes Call Center betreiben sowie an Outsourcing-Partner – aber auch an Unternehmen, die Kundenservice und Vertrieb komplett ohne ein klassisches Call Center umsetzen.

Jeder Bewerber kann nur ein Projekt einreichen und die Bewerbung kann nur durch denjenigen eingereicht werden, der in seinem eigenen Unternehmen das Projekt umgesetzt, respektive durchgeführt hat.

Bewerben Sie sich mit Ihrem Projekt!

Alle eingereichten Projekte sollen im Endeffekt immer der Verbesserung des Kundendialogs dienen und können zum Beispiel zu den folgenden thematischen Schwerpunkten eingegeben werden:

- **Innovationsfokus Mitarbeiter:** Ein neues Personalentwicklungs- oder New Work-Konzept mit dem Ziel, die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit zu steigern.
- **Innovationsfokus Organisation:** Umfassende Umstrukturierungsmaßnahme oder ein erfolgreicher Change-Management-Prozess, um den Kundendialog zu verbessern.
- **Innovationsfokus Kunde:** Innovative Customer-Service-Kampagne oder Maßnahmen zur Steigerung von Qualität, Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit.
- **Innovationsfokus Digitalisierung:** Ein Projekt zur digitalen Transformation.
- **Innovationsfokus KI:** Die erfolgreiche Einführung einer KI-Lösung oder die Weiterentwicklung einer KI-Lösung.



Die Jury



Sigrid Bauschert
Vorstand
Management Circle AG



Elke Schaffer
Vizepräsidentin
CallCenterForum.at



Dara Krähenbühl
Vorstand
callnet.ch



Dirk Egelseer
Präsident
Customer Service &
Call Center Verband
Deutschland e.V.

Unterstützt wird unsere Jury von den EUROCC-Award-Gewinnern 2023:



Pamela Siebenhandl
Head of Operation
Service & Sales
we.dify



Marco Kaiser
Marketing & Customer
Experience Director
DPD (Schweiz) AG



Alexander Baumbach
Principal Expert
Kundenmanagement
Atruvia AG

Die Nominierung

Die Jury prüft Ihre eingereichten Projekte und stimmt über die besten Projekte ab. Diese werden dann zu einer weiteren Bewertungsrunde mit der Jury eingeladen, bei der Sie in einem **Videocall** die Gelegenheit haben, Ihr Projekt nochmals gezielt vorzustellen und die Fragen der Jurorinnen und Juroren zu beantworten. Anschließend werden die Finalisten ausgewählt, die **ihr Projekt im Kongress präsentieren** dürfen. Als Nominierter erhalten Sie ein kostenloses Ticket für den 2-tägigen Hauptkongress der CCW 2024!

Live Pitch und feierliche Award-Zeremonie

Auf der CCW-Bühne stellen die Nominierten ihr Projekt in einem 5-minütigen Pitch vor. Die Pitches können auf Deutsch oder Englisch gehalten werden. **Dann stimmt das Publikum live ab** und das Ergebnis dieses Live-Votings wird zu den Punkten, welche die Jury im Vorfeld vergeben hat, hinzugezählt. Aus dieser Gesamtpunktzahl ergeben sich dann die Gewinner 2024.



Zum Live Pitch und der feierlichen Award-Zeremonie dürfen Sie gerne Ihre Freunde, Kollegen und Fans mitbringen. Es erwartet unser Publikum in diesem Jahr eine ganz **besondere Award-Keynote**:



Digitale Macht. Die Neue Ökonomie der Aufmerksamkeit

Chernob Jobatey, **Wissenschaftsjournalist, Moderator, Keynote Speaker**, Berlin

Der Preis – attraktiv für die Gewinner, ihr Team und ihr Unternehmen!

Die Gewinner dürfen sich über eine exklusive Reise mit intensivem fachlichen Austausch und einem exklusiven Führungskräfte-Seminar freuen. Gemeinsam mit ihren Teams erhalten die Gewinner zusätzlich einen Gutschein für ein Teamevent. Mit dem Siegel „European Customer Champion“ zeigen Gewinner-Unternehmen ihre Leidenschaft für einen guten und innovativen Kundendialog!



Herzlichen Dank an unsere Award-Sponsoren

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

SOGEDES

Die Bewerbungsphase beginnt jetzt!

Versäumen Sie nicht die Möglichkeit, Ihr Projekt einem breiten Publikum vorzustellen! Die Bewerbungsunterlagen können Sie ganz einfach online ausfüllen. Hier geht's zur Bewerbung:

www.ccw.eu/european-customer-champion

Einsendeschluss: 30. November 2023

Der EUROCC-Award ist eine Zusammenarbeit des **cmm360 Magazins** und der **Management Circle AG**. Ein großer Dank gilt hierbei unserer Award-Vorsitzenden Meike Tarabori!



Meike Tarabori
Chefredakteurin
cmm360 Magazin
meike.tarabori@cmm360.ch



MANAGEMENT CIRCLE
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Genießen Sie den intensiven Austausch mit unseren Experten aus dem Advisory Board!

Ein herzliches Dankeschön an unser Advisory Board für die fachliche Unterstützung beim Kongress...



Melanie Bielefeld
TUI Group



Hartmut Danielzick
E.ON Dialog



Verena Fink
Woodpecker Finch



Albert Klotz
Parship Group



Simona Kump
L'Oréal Deutschland



Katrin Gertig
Hermes Germany GmbH



Antje Sawitzki
Transgourmet Deutschland



Henning Ratjen
comdirect –
eine Marke der
Commerzbank AG



Dr. Volker Kühn
TÜV Rheinland Cert GmbH



Jens Kühnapfel
virtualQ



Andrea Woll
Neodigital
Versicherung AG

... und an unsere CCW-Ambassadors!



Simone Fojut
CallCenterProfi



Manuela
Micheli-Liebsch
TeleTalk



Dirk Egelseer
Customer Service &
Call Center Verband
Deutschland e.V.

Die große CCW-Party – wir feiern 25 Jahre Branchentreffen in Berlin!

25
Years

Erleben Sie mit uns eine unvergessliche Nacht voller Live-Musik, Entertainment und vielen Köstlichkeiten!

Genießen Sie die legendäre CCW-Party-Atmosphäre und seien Sie Teil dieses einzigartigen und intensiven Networking-Events, bei dem die gesamte Branche zusammenkommt.

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen zu feiern: **am Mittwoch, 28. Februar 2024, ab 19.00 Uhr im Estrel Showtheater!**



Unite human and artificial power!

Herzlich willkommen zur Fachmesse der 25. Jubiläums-CCW! Seit einem Vierteljahrhundert bringen wir die Experten der Branche, führende Unternehmen, innovative Startups sowie Technologietreiber auf der CCW zusammen. Erleben Sie im Rahmen der international größten Kongressmesse für innovativen Kundendialog die Trends der Zukunft, treffen Sie altbekannte und neue Player der Branche und werden Sie Teil dieser hervorragenden Networking Plattform.

Die CCW bietet Ihnen nicht nur live vor Ort Wissen und Networking auf höchstem Niveau, sondern auch digital weltweit. Sogar eine Woche nach der CCW ermöglichen wir Ihnen den aktiven Austausch mit den richtigen Lösungsanbietern.

Egal welche Fragen Sie haben, auf der CCW finden Sie die richtigen Antworten und passenden Lösungen. Leiten Sie auf der CCW alle notwendigen Schritte ein, um Ihr Unternehmen zukunftsfähig zu machen – ganz nach dem Motto: Unite human and artificial power!

Unsere Konzeptflächen in Halle 2

Erleben Sie auf den Konzeptflächen die gesamte Welt der Themen Artificial Intelligence und Data Management, begleitet von herausragenden Masterclasses, die täglich von unseren Partnern der Konzeptflächen angeboten werden.



World of AI

Die World of AI präsentiert Ihnen Lösungen, wie mit künstlicher Intelligenz im Kundendialog nachhaltiger Nutzen für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen erzielt werden kann. Im Fokus stehen Technologien und Automatisierungen zur Steigerung der Customer und auch der Employee Experience.

Unser Host freut sich mit seinen Partnern auf den Austausch und die Master Class mit Ihnen auf der World of AI in Halle 2.



World of Data Management

NEU!

Lassen Sie sich auf der World of Data Management von Technologien und Entwicklungen im Bereich Datenverwaltung und -analyse inspirieren. Die richtigen Tools von künstlicher Intelligenz bis hin zu Blockchain Technologie sollen Sie inspirieren und Ihnen zeigen, wie Sie Ihre Daten effektiv und sicher verwalten können.

Unser Host freut sich mit seinen Partnern auf den Austausch und die Master Class mit Ihnen auf der World of Data Management in Halle 2.

Online Content – Insights, Themen & Trends

Die CCW bietet ganzjährig aktuelle Insights aus der Branche. In unseren Webinaren profitieren Sie von kompaktem Wissen, Best-Practice-Beispielen und der Expertise unserer Partner. Ob vor oder nach der CCW – Sie haben die Möglichkeit, sich intensiv mit Schwerpunktthemen zu beschäftigen und sich ausführlich im virtuellen Austausch zu informieren.

Werfen Sie gerne einen Blick auf unsere Webseite: www.ccw.eu/blog

Im CCW-Blog und Newsletter finden Sie interessanten und wertvollen Content zu Themen, die aktuell die Branche bewegen. Das Themenspektrum ist breit gefächert:



Contact Center Management



Digitalisierung & künstliche Intelligenz



Innovation



Kundendialog & Kommunikation



Personal & Recht



the next experience^{Design by HCD} gibt den Future Kick

Die Zukunft kann man nicht vorhersagen, sie aber gemeinsam entwickeln. Dies ist der Anspruch von the next experience in Halle 4. Initiator HCD stellt einen außergewöhnlichen Zukunftsentwurf zur Diskussion. Ein ganz konkretes Beispiel zeigt, wie Kundenservice zukünftig organisiert werden kann: von der strategischen Entscheidung zum Stellenwert in Marke und Organisation über die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden oder die Arbeit an dezentralen Orten bis hin zum Einsatz der richtigen Technologien. Dieser Zukunftsentwurf wird Diskussionen anregen, da jede Organisation, jeder Mitarbeitende und Kunde individuell wahrgenommen und verstanden werden will. The next experience 2024 bietet eine offene Bühne und kurz moderierte Sessions, um die Impulse gemeinsam zu hinterfragen. So wird aus einem Zukunftsentwurf ein Future Kick – der Startpunkt einer Neu-Erfindung des eigenen Servicecenters.



SQUIT-Dialog Dienstleister Challenge

Sind Sie auf der Suche nach einem passenden Outsourcing Partner für Ihren Kundenservice? Als Auftraggeber haben Sie sicherlich spezifische Anforderungen und Präferenzen, wie Ihr Kundenservice zu sein hat.

In unseren kurzen Präsentationen können Sie herausfinden, welche Dialogdienstleister am Markt am besten zu Ihnen und Ihren Anforderungen passen. Wir bieten Ihnen ein einzigartiges Messeformat, das Ihnen am dritten Messetag der CCW 2024 eine schnelle Übersicht über entscheidende Themen wie Kundenservice, Vertrieb und Nearshoring verschafft. Qualität, Digitalisierung und Empathie stehen dabei im Fokus.

Treffen Sie auf innovative Dialogdienstleister, die Ihre Kundenkommunikation optimieren und effizienter gestalten werden.



TeleTalk-Demoforum

Hier erhalten Sie die Gelegenheit, hautnah zu erleben, wie erfolgreiche Anbieter notwendige Technik und innovative Lösungen im direkten Vergleich präsentieren – und das alles im erfrischend effizienten 10-Minuten Takt:

- Multi- & Omnichannel-Lösungen im Kundendialog
- Future Customer Service: KI-Lösungen in der Praxis
- Selfservice im Kundenkontakt mit Bots & Co
- Cloud Services für Contact Center
- Workflow- & Prozessautomation mit KI/Intelligenten Systemen
- Qualitätsmanagement, Monitoring, Workforce- und Personalplanung
- Responsemanagement-Lösungen für E-Mail, SMS, Chat, Messenger



Food Bar

Entdecken Sie in Halle 2 unsere einladenden Food Bars, die während der gesamten Messezeit mit abwechslungsreichen Sattmachern aufwarten. Diese bieten nicht nur die perfekte Gelegenheit für eine entspannende Pause, sondern auch eine lockere Atmosphäre, um gute Gespräche zu führen.

Unsere sorgfältig ausgewählten Speisen sollen Ihnen den nötigen Schwung für den Tag verleihen.

Für eine erfrischende Kaffeepause stehen Ihnen auf dem gesamten Messegelände praktische Kaffeestationen zur Verfügung.

Genießen Sie die kulinarische Vielfalt und nutzen Sie unsere Food Bars als Treffpunkt für Geschäftliches und Genuss gleichermaßen.



Die Startup Visions

Entdecken Sie die Welt der Zukunftsdenkenden auf unserer Aktionsfläche "Startup Visions". Hier können Messebesucher hautnah erleben, wie aufstrebende Startups zukunftsweisende Produkte und Dienstleistungen präsentieren. Jedes Startup hat 7 Minuten, um seine einzigartigen USPs vorzustellen.

Am dritten Messetag erwartet Sie der Startup Visions Pitch. Nach den Präsentationen wählt eine renommierte Jury, zusammengesetzt aus unserem Messebeirat, den Gewinner des Awards aus.

Wir laden Sie herzlich ein. Es lohnt sich nicht nur für einen umfassenden Einblick hier dabei zu sein, sondern auch für wertvolles Networking.



Die Guided Tours

Sie sind auf der Suche nach einer bestimmten Technologie für Ihr Unternehmen? Oder sind Sie für das Qualitätsmanagement verantwortlich? Sie wollen sich über die neusten KI- und Omnichannel-Lösungen informieren? An allen drei Messetagen führen unsere Tour Guides interessierte Besucher über die Messe und geben einen umfangreichen Marktüberblick.

Entscheiden Sie sich für Ihr Themengebiet:

- Contact Center Upgrade – Zukunft im Service Center
- Digitalisierung im Kundenservice
- Omnichannel Communication
- Customer Experience & Quality Hero – Reise vom Kundenfeedback zum Qualitätsantreiber
- International Tour (in Englisch)
- NextGen Tour – Azubis and more... (nur am Donnerstag)



Die Messeforen

Lassen Sie sich inspirieren von den Vorträgen in unseren Messeforen in Halle 2 & 3.

Unsere umfangreiche Auswahl an Vorträgen aus vielfältigen Branchen bietet Ihnen exklusive Einblicke und bewährte Praxisbeispiele über die gesamte Dauer der Messe an allen drei Tagen.

Profitieren Sie von erstklassigen Rednern und erweitern Sie Ihren Wissensschatz, um Ihre Expertise zu vertiefen. Hier eröffnen sich Lösungen für Ihre individuellen Herausforderungen und unzählige Anregungen, die von einem produktiven Kundenservice bis hin zum ganzheitlichen Total Experience Management reichen.

Seien Sie dabei, wenn Wissen und Innovationen aufeinandertreffen!



Das Speakers' Forum

Nutzen Sie diese einzigartige Gelegenheit für intensiven Austausch mit international führenden Unternehmen. Erleben Sie in Halle 2 am ersten und zweiten Messetag englischsprachige Präsentationen, die aktuelle Herausforderungen und die neuesten Trends der Branche beleuchten.

Erwarten Sie praxisorientierte Vorträge und vernetzen Sie sich mit internationalen Unternehmen.

Am dritten Messetag, verwandelt sich das Speakers Forum zum Place to Be für alle, die den passenden Dialog Dienstleister für ihr Unternehmen suchen. Die Bühne gehört am Donnerstag ganz der SQT-Dialog Dienstleister Challenge.

Inmitten innovativer Unternehmen aus aller Welt, erwarten wir gespannt Ihren Besuch.



Emina Biscevic
Senior Regional Manager DACH,
Freshworks

» Im Durchschnitt kostet es fünf- bis siebenmal so viel, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden zu halten.

Was ist die Secret Sauce? Oftmals reicht guter, nicht einmal exzellenter Service aus, um Kunden dauerhaft zu binden. Warum gelingt es dennoch vielen Firmen nicht, ihre Kunden kontinuierlich zufriedenzustellen? Unternehmen, die sich darauf konzentrieren, herausragende Kundenerfahrungen anzubieten, verzeichnen höhere Gewinne und einen höheren Customer Lifetime Value.

In diesem Jahr freue ich mich besonders darauf, an der CCW teilzunehmen: Generative KI ist eine weitere wichtige Entwicklung, die es ermöglicht, Kunden besser zu bedienen und Mitarbeiter noch stärker zu begeistern. Wir sehen es zweifellos als Game-Changer im Kundenservice. «



Guido Teeuwen
VP strat. Accountmanagement &
Sales, **Teleperformance**

» Digitale Kanäle haben in den letzten Jahren bereits Fahrt aufgenommen und die Nachfrage nach noch höherer Automatisierung, besonders durch den Einsatz von KI ist ungebremst. Ich bin gespannt welche innovativen Lösungen angeboten und welche Zukunftsvisionen einen Nährboden schaffen werden. Die Nutzung von KI-Technologie steht auf einem enorm hohen Niveau und personalisiert Inhalte einer jeder denkbaren Interaktion, was letztlich das Kundenerlebnis noch mehr steigert. Die Jubiläums-CCW wird wohl wiederholt die energiegeladeste Show der Branche werden und garantiert die Erwartungen übertreffen. «



Udo Schüring
Geschäftsführer,
CC-Club

» Um Manager*Innen die Angst vor dem Change zu nehmen, hilft man ihnen, in dem man Plattformen zum ehrlichen Erfahrungsaustausch anbietet. Deshalb freue ich mich so sehr auf die CCW2024. Digitalisierung und Automatisierung werden den Kundenservice auch in Deutschland auf ein anderes Level heben. Dies funktioniert aber nur dann, wenn man den Menschen dabei nicht vergisst. Um individuellen Service und Sales realisieren zu können, müssen Mitarbeitern Leitplanken an die Hand gegeben werden, innerhalb derer sie selbst situationsbedingt Entscheidungen treffen. «



Robert Weber
Chief Marketing Officer,
moinAI

» Der Kundenservice entwickelt sich rasant weiter. Die CCW bietet eine ideale Plattform sowohl für innovative als auch etablierte Themen wie KI, Immersive CX und mehr. Die Messe ermöglicht wertvollen Austausch mit Expert:innen, bietet inspirierende Vorträge und Diskussionen rund um den Kundendialog. Jedes Jahr ist die CCW für mich ein unverzichtbares Event, das ich uneingeschränkt empfehlen kann. «



Martin Wild
Gesellschafter & CEO,
SOGEDES

» Ich denke, es war selten so wichtig, an der CCW teilzunehmen wie dieses Mal! Neue Technologien und neue Dienstleistungskonzepte verändern unsere Branche in erheblichem Maße, und das Verständnis dafür kann nicht tief genug sein. Die CCW ist dabei der ideale Ort für einen umfassenden Austausch. «

Premium-Sponsor

Haupt-Sponsoren



Sponsoren

Award-Sponsoren

Co-Sponsoren

Hot News:

Viele weitere Sponsoren und
Aussteller sind dabei!
Neues auf einen Blick:
www.ccw.eu/aussteller-sponsoren

Co-Sponsoren

Aussteller

Aussteller

Aussteller



Aussteller



Aussteller



Aussteller**Gehen Sie mit uns ins Rennen und seien Sie Teil der CCW Erfolgsgeschichte!**

Nutzen Sie branchenübergreifende Impulse, um bestehende Geschäftsbeziehungen zu vertiefen und neue Kontakte zu knüpfen. Schaffen Sie zusätzlich für interessierte Besucher maximalen Mehrwert durch Ihren wertvollen digitalen Content. Gerne entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam ein Konzept, wie Sie Ihre Produkte & Lösungen optimal präsentieren.

Als Ansprechpartnerinnen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung und freuen uns auf Sie!

**Natascha Höppner**Project Manager
Sales CCW

+49 6196 4722-688

natscha.hoepfner@managementcircle.de**Claudia Mühler**Senior Project
Manager Sales CCW

+49 6196 4722-679

claudia.muehler@managementcircle.de

Ausstellende Kooperationspartner



Der **Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)** ist die Stimme der deutschen Customer Service- und Call Center-Branche sowie ihrer Dienstleister mit 13 Mrd. Euro Branchenumsatz und vertritt die Interessen von über 560.000 Beschäftigten gegenüber Medien und Politik. Als größter Verband in diesem Bereich ist der CCV eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch und bietet ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte.

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)
www.cc-verband.de



Der **DDV Deutsche Dialogmarketing Verband e.V.** mit Sitz in Frankfurt und Berlin ist der größte nationale Zusammenschluss von Dialogmarketing-Unternehmen innerhalb der EU und gehört zu den Spitzenverbänden der Kommunikationswirtschaft in Deutschland. Als die treibende Kraft der Data Driven Economy repräsentiert der DDV Unternehmen, die Daten generieren oder für den professionellen datenbasierten und kundenzentrierten Dialog nutzen.

DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.
www.ddv.de



TeleTalk – Kundendialog für Profis: Das führende Fachmagazin für Contact- und Service Center Management informiert branchen- und medienübergreifend über alle relevanten Entwicklungen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden. Neben allen Aspekten eines modernen, multimedialen Kundenservice- und Customer Care Managements, stehen Informationen über neue Produkte und technische Entwicklungen im Mittelpunkt der Bericht-erstellung.

**telepublic Verlag GmbH & Co.
Medien KG**
www.teletalk.de

Ihr Kontakt für Marketing & Kooperationen



Christina Dutz

Marketing Director CCW
Management Circle AG
+49 6196 4722-606
christina.dutz@managementcircle.de

Günstig mit dem Best-Preis der Deutschen Bahn zur CCW!



Foto: ©Deutsche Bahn AG/Wolfgang Klee

So buchen Sie:

Teilnehmer der CCW buchen Ihre Reise online unter www.ccw.eu/bahn. Bitte halten Sie zur Zahlung Ihre Kreditkarte bereit. Dieses Angebot gilt nur in Verbindung mit dem Besuch der CCW. Bitte legen Sie bei der Fahrkartenkontrolle im Zug auch Ihre CCW-Buchungsbestätigung vor. Wir wünschen Ihnen eine entspannte Anreise!*

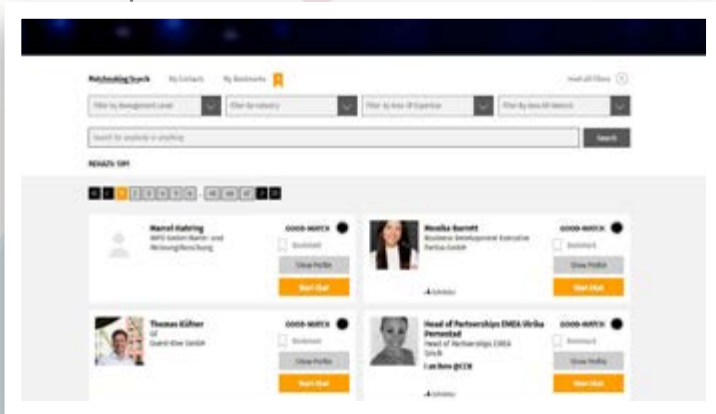
- Vorausbuchungsfrist ist mindestens 1 Tag. Mit Zugbindung und Verkauf, solange der Vorrat reicht. Ein Umtausch oder eine Erstattung ist bis zum 1. Geltungstag gegen ein Entgelt möglich. Es gelten die Umtausch- und Erstattungsbedingungen zum Zeitpunkt der Ticketbuchung gemäß Beförderungsbedingungen der DB für Sparpreise. Nach dem 1. Geltungstag ist Umtausch oder Erstattung ausgeschlossen.
- Beachten Sie bitte, dass für die Bezahlung mittels Kreditkarte ein Zahlungsmittelentgelt entsprechend Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr) erhoben wird.
- Sitzplatzreservierungen für 1. Klasse-Tickets sind im Preis enthalten.
- Bei technischen Fragen zur Buchung wenden Sie sich bitte an die Service-Nummer +49 (0) 30 – 58 602 0901 oder schauen Sie gern hier: www.bahn.de/veranstaltungsticket.

* Preisänderungen vorbehalten. Angaben ohne Gewähr.



Join CCWberlin and CCWdigital

Unsere digitale Plattform ist gleich doppelt wertvoll: Allen, die nicht nach Berlin kommen können, bietet sie die Möglichkeit, die CCW rein virtuell zu verfolgen. Und denjenigen, die in Berlin sind, hilft die Plattform, auf kürzestem Weg die gesuchten Inhalte und Personen zu finden!

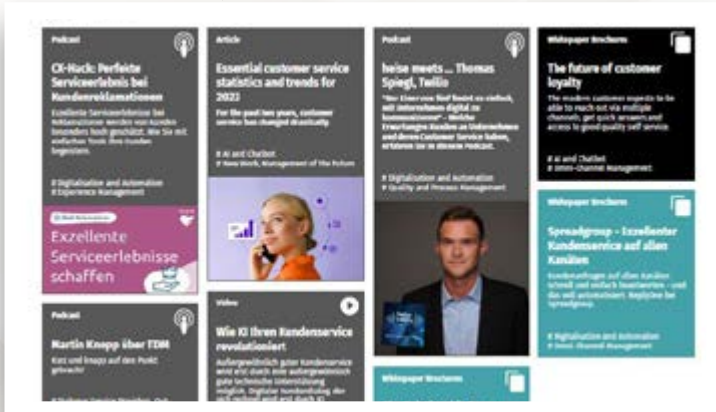


Meet the right person

Teilen Sie in Ihrem Profil den anderen CCW-Besuchern mit, was Sie suchen oder was Sie bieten und warum Sie auf der CCW sind. Über den Matchmaker verknüpfen Sie sich dann mit anderen Teilnehmern, Speakern und Ausstellern.

Get connected today

Bauen Sie mithilfe des Matchmakers, dem Herzstück unserer Plattform, Ihr Netzwerk auf der CCW zielgerichtet aus und treten Sie in Kontakt mit spannenden Persönlichkeiten! Wer hier mitmacht, erhält personalisierte Vorschläge zu relevanten Ausstellern und Besuchern!



Learn something new today

Genießen Sie die für Sie relevanten Vorträge von wo immer Sie mögen. Nehmen Sie teil an Abstimmungen und Diskussionen. Die Messe-Vorträge können Sie auch noch eine Woche nach der CCW abrufen!

Find your solution partner

Hier finden Sie die für Sie passenden Lösungen. Die Aussteller präsentieren sich und ihren Content in ihren jeweiligen Company Spaces. Recherchen, Terminvereinbarungen und Videocalls leicht gemacht!



Innovationstag 26. Februar 2024

Kongress 27. - 28. Februar 2024

Messe 27. - 29. Februar 2024

Inspirationstag 29. Februar 2024

**Seien Sie neugierig und machen Sie sich bereit für Veränderungen!
Jetzt risikofrei anmelden!**



**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenfreie Stornierung Ihres Kongresstickets ist bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn möglich.

Der einfachste Weg:

www.ccw.eu/anmeldung

oder das Anmeldeformular zum Ausfüllen: www.ccw.eu/form-de

Veranstaltungsort / Zimmerreservierung

ECC • Sonnenallee 225, 12057 Berlin • Tel.: +49 30 6831-0 • www.estrel.com

Für die Teilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die Reservierung bitte rechtzeitig selbst im Hotel online über einen Buchungslink vor, den Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten.

Anmeldebedingungen

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für den Live-Besuch des zweitägigen Kongress beträgt inklusive Messebesuch, Business Lunches, Erfrischungsgetränken, Dokumentation und den beiden Abendveranstaltungen (Wine & Talk + Abend-Event) € 2.395,-. Bei Buchung von drei Tagen (Innovationstag + Kongress oder Kongress + Inspirationstag) beträgt die Teilnahmegebühr € 3.290,-. **Sie sparen € 600,-** gegenüber der Einzelbuchung. Die Gebühr für die viertägige CCW 2024 (Innovationstag + Kongress + Inspirationstag) beträgt € 3.985,-. **Sie sparen € 1.400,-**. Die Teilnahmegebühr für einen Tag (Innovations- oder Inspirationstag) beträgt € 1.495,- inklusive Messebesuch, Business Lunch, Erfrischungsgetränken und Dokumentation. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem 3. Teilnehmer 10 % Preisnachlass**. Für Ihre digitale Kongressteilnahme: Die Teilnahmegebühr für das Kongress Digital-Ticket beträgt € 1.995,-. **Buchen ohne Risiko: Bis zu vier Wochen vor der Veranstaltung können Sie kostenlos stornieren.** Bei Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlich gültigen MwSt.

Alle Informationen rund um die CCW 2024 finden Sie in den FAQs: www.ccw.eu/faq

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.ccw.eu/bahn

Management Circle AG
Postfach 56 29
65731 Eschborn/Ts. (Germany)

➔ Anmeldung / Kontakt

✉ anmeldung@ccw.eu

☎ +49 6196 4722-700

💬 kundenservice@managementcircle.de