



PRÄSENZVERANSTALTUNG

 **CCV** DIE STIMME DER BRANCHE

 CALL CENTER FORUM .AT

 callnet.ch

CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

12.06.2025 • 13:15 - 22:30 Uhr • Wien

EVENT DER DACH-VERBÄNDE DER CUSTOMER SERVICE BRANCHE



AGENDA MAINSTAGE



WELCOME TO VISIONS & INNOVATIONS!

Unsere Customer Service Vision Days sind nicht nur eine Gelegenheit, von Experten zu lernen und sich zu vernetzen, sondern auch eine Plattform, um die Grenzen zu unseren DACH-Partnern zu überwinden. Seien Sie Teil dieses einzigartigen Events und gestalten Sie die Zukunft des Kundenservice gemeinsam mit uns. Unsere Vision ist es, außergewöhnlichen Kundenservice zu bieten und die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Bei diesem Event dreht sich alles darum, wie wir diese Vision in die Tat umsetzen können. Wir werden inspirierende Rednerinnen und Redner und praktische Fallstudien präsentieren, um Ihnen die Werkzeuge und Strategien zu vermitteln, die Sie benötigen, um Ihren Kundenservice auf das nächste Level zu heben. Nach dem Auftakt-Event vom vergangenen September in Hamburg fand der zweite Anlass der Veranstaltungsreihe am 10. April 2025 in Zürich statt. Der dritte Event findet nun am 12. Juni 2025 in Wien statt.

Wir freuen uns, auf Ihr zahlreiches Erscheinen und freuen uns besonders auf unsere Gäste aus dem schweizer und deutschem Callcenter-Verband, die wir herzlich in Wien begrüßen.

Durch den Event führen Sie [Robert Sluka](#), Präsident des callcenterforum.at und [Niklas Albrecht](#), Vorstandsmitglied von callnet.ch.





EVENT WOLKE 19

📍 1220 Wien |
Donau-City-Strasse 11



MAINSTAGE PROGRAM

AB 12:30 UHR – EINTREFFEN & REGISTRIERUNG in der Wolke 19 , Wien 22

13:15 - 13:30 UHR - BEGRÜSSUNG DURCH PARTNERVERBÄNDE

- CALLCENTERFORUM.AT: [Robert Sluka](#), Präsident
- callnet.ch: [Dario Tibolla](#), Präsident
- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.: [Dirk Egelseer](#), Präsident und [Benjamin Barnack](#), Vizepräsident



13:30 - 13:50 UHR – Hören Sie auf Menschen einzustellen...



Günther Krejci
Senior Director, CRM Lead Austria,
Switzerland and Germany
Avanade GmbH

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER KLICKEN SIE HIER

ANMELDEN



13:50 - 14:10 UHR – Signature Moments: Wenn Service verzaubert

Was unterscheidet exzellenten Kundenservice von gut gemeinter Routine? Es sind die *Signature Moments* – jene Augenblicke, in denen sich Kundinnen und Kunden wirklich gesehen fühlen. In dieser inspirierenden Keynote zeigt Peter Peterlechner, wie solche Momente bewusst gestaltet werden können – gerade in Zeiten von KI, Automatisierung und Effizienzdruck. Erleben Sie, wie sich Menschlichkeit und Technologie zu einer neuen Form von Service Excellence verbinden – und wie KI-gestützte Lernplattformen die gezielte Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeitenden im Kundendialog unterstützen. Ein Vortrag voller Praxis, Haltung und Zukunftsperspektiven.



Peter Peterlechner
customer connection GmbH
www.customerconnection.ch

14:10 - 14:40 UHR MARKTPLATZ / PAUSE - MEET & GREET MIT UNSEREN SPONSOREN UND AUSSTELLERN

14:40 - 15:00 UHR – Zwischen Bots & Bytes: Der Mensch als unverzichtbares Element im Kundenservice



Andreas Bopp
Sales Director Peopleware WFM | Vorstand Finanzen im
Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V.
(CCV)

15:00 - 15:20 UHR – Fit im Job, stark im Team!



Elmar Kickingereder
Manager Operations
Embers Call Center & Marketing GmbH

**JETZT
ANMELDEN!**



**15:20 - 15:40 UHR – Das Spannungsfeld zwischen
KI Hype und Praxis im Service Center**

- Was wird momentan gehyped und was wird davon erfolgreich umgesetzt.
- Worauf muss geachtet werden damit der Nutzen sich auch einstellt.
- Gelungene Beispiele aus der Praxis



Jana Skerswetat
Executive Consultant
dialutions.ch

15:40 - 16:15 UHR - NETZWERKPAUSE

**16:20 - 16:40 UHR – Praxisbericht: Wie unser Voicebot trainiert und die
Rekrutierung verstärkt**

- Voicebots im Einsatz als Fach- und Kommunikationstrainer
- Rekrutierung mit Voicebots schneller und erfolgreicher



Rainer Wilmers
CEO
AC Group

**16:40 - 17:00 UHR – Sagt Tschüss, Baba und Good-bye zu schlechtem
Kundenservice**



Sascha Poggemann
COO & Co-Founder
Cognigy

**JETZT
ANMELDEN!**

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER KLICKEN SIE HIER

ANMELDEN



17:00 - 17:20 UHR – Mensch + Maschine = Wow-Effekt: Die Zukunft der Customer Experience mit KI



Britta Hanley
Managing Director Transformation Office
Concentrix

17:20 – 17:40 UHR - ABSCHLUSS DER VERANSTALTUNG IM PLENUM

ABEND- VERANSTALTUNG

18:00 - 19:00 UHR – APERO im 21. Stock

19:00 – 20:00 UHR – GEMEINSAMES ABENDESSEN IM SAAL

20:00 MUSIKALISCHE UNTERHALTUNG



Thomas Strobl
Musiker und Kabarettist

INFORMATIONEN

ANMELDUNG

Melden Sie sich bitte umgehend für dieses Event auf der Website von callcenterforum.at mit einem Klick auf den Button an. →

ANMELDEN

Hinweis: Den Link finden Sie hier: [Customer Service Visiondays](#) Die Teilnahme am gesamten CSVD-Event ist für die Mitglieder von callnet.ch, CALLCENTERFORUM.AT und Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. kostenlos. Nichtmitglieder haben nach ihrer Anmeldung einen Unkostenbeitrag von EUR 150 zu entrichten; dieser ist bis zur Veranstaltung zu begleichen. Bei kurzfristigen Abmeldungen von Mitgliedern nach dem 02. Juni 2025, 12:00 Uhr, oder bei Nichterscheinen an der Veranstaltung wird ein Unkostenbeitrag von EUR 150 pro abgemeldete Person erhoben.

ANREISE

Wegbeschreibung

VON DER REICHSBRÜCKE: • Am Ende der Brücke bei der Ampel links abbiegen (großes weißes Schild mit „Donau-City“) • Im ersten Kreisverkehr die zweite Ausfahrt wählen • Im zweiten Kreisverkehr die erste Ausfahrt in die Donau-City-Straße nehmen • Im Tunnel nach dem Strabag Gebäude bei der nächsten Möglichkeit links abbiegen und vorfahren zu den Parkdecks -2, -3, -4

VON DER A22: • Die Autobahnausfahrt „Vienna International Centre bzw. Austria Center“ wählen • Im Tunnel die erste Möglichkeit rechts in die Donau-City-Straße abbiegen • Die zweite Möglichkeit rechts nehmen und vorfahren zu den Parkdecks -2, -3, -4

MIT DER U-BAHN: • U1-Station „Kaisermühlen, Vienna International Centre“ • Ausgang „Donau-City-Straße“ nehmen • Taxi- und Busstandplatz überqueren • Der Promenade zuerst geradeaus folgen, dann rechts halten, nach dem Strabag Gebäude folgt der Ares Tower auf der linken Seite

Bitte beachten Sie, dass die Parkplätze Selbstzahler sind.

ÜBERNACHTUNGEN

Es sind ausreichend Hotels jeglicher Preisklasse in der Stadt Wien vorhanden. Wenn Sie in der Nähe des Tagungsortes übernachten wollen, empfiehlt es sich, ein Hotel in der Nähe Prater (2. Bezirk) zu buchen.

KONTAKT

Bei allfälligen Fragen, Anliegen oder Unklarheiten wenden Sie sich bitte direkt an die Geschäftsstelle des callcenterforum.at bzw. an den Generalsekretärin Irina C. Kotal (irina.kotal@callcenterforum.at / +43 676 7827 111)

SPONSOREN

HERZLICHEN DANK UNSEREN SPONSOREN/AUSSTELLERN

Wir danken sehr herzlich unseren Sponsoren/Ausstellern, ohne welche wir diesen Event nicht durchführen könnten.



dialutions | 

VERINT.

 customer
connection

 **PIDAS**
THE CUSTOMER CARE COMPANY

SERVICEWARE 

COGNIGY

 **VIER**

EMBERS
CALL CENTER & MARKETING

 **Enghouse**
Interactive

 **NFON**

EPOS
THE POWER OF AUDIO

concentrix™

PLECTO 

VERANSTALTER

Der Event wird durchgeführt von callnet.ch in Zusammenarbeit mit dem CALLCENTERFORUM.AT und dem Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V.

callnet.ch
 Swiss Contact Center Association

**CALL
CENTER
FORUM
.at**

 **CCV** DIE STIMME
DER BRANCHE