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, au- ssergewöhnlichen 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.

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 führt Sie Robert Sluka - Präsident des österreichischen Callcenter Verbandes.

STAGE PROGRAMM

AB 12:30 UHR

EINTREFFEN & REGISTRIERUNG @MIRAGE

13:15 - 13:30 UHR

BEGRÜSSUNG DURCH PARTNERVERBÄNDE -
WELCOME NEUMITGLIEDER & NEUER VORSTAND

13:30 - 13:50 UHR

Tourismus auf Schiene - mehr als nur Nachhaltig
Eine Reise durch die Zeit und die Entstehung der Pauschalreise.

Eva Buzzi
ÖBB - Rail Tours
www.railtours.at

13:50 - 14:10 UHR

Wissensmanagement im Wandel – von der Steinzeit bis heute

Wissensmanagement bedeutet: Wissen erzeugen, speichern, teilen und nutzen. Wie wir das tun, hat sich über Jahrtausende stetig verändert – von frühen Überlieferungen bis zu digitalen, KI-gestützten Lösungen, die heute auch im Contact Center eine zentrale Rolle spielen. Eine kurze Zeitreise durch die wichtigsten Epochen und Technologiesprünge.

Wolfgang Soritsch
Account Director | Austria & Switzerland
VERINT
Wolfgang.Soritsch@verint.com

14:10 - 14:30 UHR

**Zwischen Beschluss und Umsetzung geht mehr verloren als gedacht -
Warum gute Entscheidungen im Alltag verpuffen, und was Führung dagegen tun kann**

Gute Ideen und klare Beschlüsse sind in vielen Organisationen vorhanden – und trotzdem zeigt sich im Alltag oft: Die Umsetzung bleibt hinter den Erwartungen zurück. Aufgaben verlaufen im Sande, Prioritäten verschieben sich und Verbindlichkeit geht verloren. Der Vortrag beleuchtet, wo genau die Umsetzung verloren geht und zeigt anhand konkreter Praxisbeispiele, wie Führungskräfte dafür sorgen können, dass aus Entscheidungen auch tatsächlich Ergebnisse werden. Dabei spielen auch unterschiedliche Arbeits- und Denkstile eine wichtige Rolle.

Profil Tanja Dill:
Ich arbeite als Trainerin und Coach im Customer-Service-Umfeld und arbeite mit Führungskräften und Teams daran, Kommunikation und Zusammenarbeit so zu gestalten, dass sie im Alltag wirksam wird.

Tanja Dill
Trainerin & Coach
info@tanjadill.de

14:30 - 15:00 UHR MARKTPLATZ

MEET & GREET MIT UNSEREN SPONSOREN & AUSSTELLERN

15:00 - 15:30 UHR

Selbstwirksamkeit — Führung ohne Erlaubnis

Selbstwirksamkeit beginnt dort, wo niemand mehr sagt, was zu tun ist. In vielen Organisationen ist das Warten auf Klarheit das eigentliche Hindernis — nicht der Mangel an Kompetenz. Dieser Vortrag verhandelt eine unbequeme Wahrheit: Wer wirken will, hat nicht gefragt. Verantwortung wird nicht erteilt, sie wird genommen — im eigenen Rahmen, mit dem eigenen Tempo, in der eigenen Sprache. Gerd Oser und Gaetano Adornetto über das, was Führung im Kundenservice trägt, wenn der Standard fehlt und der Rahmen unklar bleibt. Substanz statt Motivation.

Gerd Oser
Experience Factory GmbH
www.experience-factory.ch

Gaetano Adornetto
Experience Factory GmbH
www.experience-factory.ch

15:30 - 16:00 UHR

Zurück zur Zukunft: Office-Blues oder Erlebnis-Boost?

Wer denkt, dass Büros Grau und Cubical sind, hat die Rechnung ohne Mr. Boomer und Mrs. GenY gemacht. Stellen Sie sich eine spritzige Plauderei zwischen einem sprudelnden 55-jährigen „Warrior of the Workplace" und einer cleveren, zukunftsweisenden 30-jährigen Visionärin vor: Unsere beiden Experten nehmen Sie mit auf eine Reise durch das Büro von morgen - einem lebendigen Experience Center, das Mitarbeiter begeistert und inspiriert.

In einer Welt, in der Corporate Cubicals längst ausgedient haben, diskutieren die beiden, wie man es schafft, Mitarbeiter nicht nur zurück, sondern auch glücklich ins Office zu bringen. Hier geht es nicht nur um Arbeitsplätze, sondern um Persönlichkeiten. Kein 08/15-Einerlei mehr - wir sprechen über maßgeschneiderte Umgebungen, die Produktivität und Kreativität befeuern.

Kommt mit uns auf diese Reise und entdeckt, wie das Büro als Erlebnisraum Gestalt annimmt und wir gemeinsam die Arbeitswelt von morgen rocken!

Dina Taslimi
Marketing Managerin
T&N AG
www.tn-ict.com

Andreas Reiter
Key Account Manager
T&N AG
www.tn-ict.com

16:00 - 16:20 UHR

Agentic AI in der Praxis: Mut, Wandel und echte Nutzerakzeptanz

Angela Kuen
NiCE
www.cognigy.com/de/nice

16:20 - 17:00 UHR MARKTPLATZ

MEET & GREET MIT UNSEREN SPONSOREN & AUSSTELLERN

17:00 - 17:20 UHR

Kanalübergreifender KI Ansatz zur Absicherung des Service Centers gegen Lastschwankungen

In ihrem Vortrag zeigt Jana Skerswetat auf, wie sich Service Center mit Hilfe eines ganzheitlichen kanalübergreifenden KI Ansatzes sowie innovativen Konzepten in der Warteschleife gegen Lastschwankungen absichern lassen.
Erstklassiger Kundenservice und Kosteneffizienz in einer Symbiose statt als Gegensatz erleben.

Jana Skerswetat
Expertin für die Automation von Kunden Service Centern
Als freie Beraterin tätig für ServiceOcean
jana.skerswetat@serviceocean.com

17:20 - 17:40 UHR

Kundenservice Reloaded: Fit für die Service-Welt 2030

Der Kundenservice steht vor einem radikalen Wandel: KI und Automatisierung verändern, wie Kunden mit ihm interagieren – und stellen Mitarbeiter & Organisationen vor Herausforderungen. Wir zeigen, wie Sie Effizienz und Empathie in Einklang bringen, KI sinnvoll einsetzen und den ROI spürbar

Roland Ruf
Ruf Beratung
www.ruf-beratung.de

ABEND PROGRAMM

18:00 UHR
ABSCHLUSS DER VERANSTALTUNG IM PLENUM

18:15 - 19:00 UHR – APERO

Ab 19:00 Uhr
GEMEINSAMES ABENDESSEN MIT UNTERHALTUNG

SPONSOREN

HERZLICHEN DANK UNSEREN SPONSOREN/AUSSTELLERN
Wir danken sehr herzlich unseren Sponsoren/Ausstellern, ohne welche wir diesen Event nicht durchführen könnten.

VERINT · Enghouse Interactive · T&N · ISG · NICE · ÖBB · Tanja Dill Training Coaching · Experience Factory · RUF Beratung

INFORMATIONEN

JETZT ANMELDEN

ANMELDUNG

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

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 3. Juni 2026, 12:00 Uhr, oder bei Nichterscheinen an der Veranstaltung wird ein Unkostenbeitrag von EUR 150 pro abgemeldete Person erhoben.

ANREISE

Prater 75 (neben Freudplatz 1), 1020 Wien
Dank seiner zentralen Lage im Wiener Prater ist das MIRAGE, die elegante Event Location, sowohl mit dem Auto als auch mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.
Anfahrt mit dem Auto
Für Autofahrer befinden sich in unmittelbarer Nähe zwei geräumige Parkhäuser mit einem günstigen Abendtarif:
Tiefgarage Campus Prater (Welthandelsplatz 2, 1020 Wien)
Parkhaus A Prater (Nordportalstraße 172, 1020 Wien)

Anfahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln

Die Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz ist ideal:
Die U2-Station Messe-Prater liegt nur wenige Gehminuten entfernt.
Auch die U1- und S-Bahn-Station Praterstern ist nach einem kurzen Fußweg (ca. 800 Meter) bequem zu erreichen.
Bitte beachten Sie, dass die Parkplätze Selbstzahler sind.
ÜBERNACHTUNGEN
Es sind ausreichend Hotels jeglicher Preisklasse in der Stadt Wien vorhanden

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)