



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 findet der zweite Anlass der Veranstaltungsreihe am 10. April 2025 in Zürich statt. Der dritte Event wird dann am 12. Juni 2025 in Wien durchgeführt werden.

Wir freuen uns, auf Ihr zahlreiches Erscheinen und freuen uns besonders auf unsere Gäste aus dem deutschen und österreichischen Callcenter-Verband, die wir herzlich in Zürich begrüßen.

Durch den Event führen Sie **Niklas Albrecht**, Vorstandsmitglied von callnet.ch, **Raphael Jablonski**, Manager Mitglieder & Sponsoren CCV und **Christian Lang**, Vize-Präsident CALLCENTERFORUM.AT





Restaurant LAKE SIDE

 Bellerivestrasse 170
8008 Zürich



MAINSTAGE PROGRAM

AB 12:30 UHR – EINTREFFEN & REGISTRIERUNG im Restaurant Lake Side, Zürich

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

- callnet.ch: **Dario Tibolla**, Präsident
- CALLCENTERFORUM.AT: **Christian Lang**, Vize-Präsident
- Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.: **Dirk Egelseer**, Präsident und **Benjamin Barnack**, Vizepräsident



13:30 - 14:00 UHR – TOO BUSY TO IMPROVE? In einer Welt voller endloser Anforderungen geht es vielen wie Dir: Sie sind too busy to improve



Svenja Sass
Manager Customer Service
Play Lead for ASG bei
Avanade GmbH

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER KLIKEN SIE HIER

ANMELDEN

CALLNET.CH/ANMELDUNG-CSVD-ZUERICH-2025



14:00 - 14:30 UHR – FEMALE HEALTH AT WORK – individuelle Gesundheit stärken & kollektiv erfolgreich sein



Evelyne Eyer

Gründerin zyklussoase gmbh,
Beraterin und Workshopleiterin
für Frauengesundheit im Lebens- &
Berufsalltag, dipl. Sexualpädagogin isp

14:30 - 15:00 UHR MARKTPLATZ - MEET & GREET MIT UNSEREN SPONSOREN UND PRÄSENTATION DER SPEAKERSCORNER IM SAAL 2 UND IM FOYER

15:00 - 15:30 UHR – Zwischen Bots & Bytes: Der Mensch als unverzichtbares Element im Kundenservice



Andreas Bopp

Sales Director bei Peopleware
& Vorstand Finanzen im CCV

15:30 - 16:00 UHR – OHNE KI KEINE SERVICE EXCELLENCE, OHNE MENSCHEN KEINE KI



Rémon Elsten

Managing Partner bei Forward
Partners AG

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER KLICKEN SIE HIER

ANMELDEN

CALLNET.CH/ANMELDUNG-CSVD-ZUERICH-2025



16:00 - 16:30 UHR - NETZWERKPAUSE

16:30 - 17:00 UHR – CUSTOMER CENTRICITY REVOLUTION – DURCH INNOVATION ODER DOCH ARBEITEN AM FUNDAMENT – wie die Schweizerische Post mit Unterstützung ihres Ausbildungspartners pidas die Kundenbegeisterung steuert.



Manuela Niendorf

Qualitätsmanagerin bei der
Schweizerischen Post



Marcel-Michael Prager

Head of Training & Coaching
bei pidas



Bastien Prod'Hom

Senior Projektleiter, Trainer &
Coach bei pidas

JETZT ANMELDEN!

SCANNEN SIE DEN QR-CODE
ODER KLICKEN SIE HIER

ANMELDEN

[CALLNET.CH/ANMELDUNG-CSVD-ZUERICH-2025](https://callnet.ch/anmeldung-csvd-zuerich-2025)



17:00 - 17:30 UHR - VOM HYPE ZUR EFFIZIENZ: Wie KI-Agenten eine neue Ära einläuten



Sascha Poggemann
COO & Co-Founder
bei Cognigy

17:30 - 18:00 UHR – KURZVORSTELLUNG DER NEUMITGLIEDER VON CALLNET.CH SEIT DER LETZTJÄHRIGEN GENERALVERSAMMLUNG

18:00 - 18:15 UHR - ABSCHLUSS DER VERANSTALTUNG IM PLENUM



Restaurant LAKE SIDE



Bellerivestrasse 170
8008 Zürich



ABEND- VERANSTALTUNG

18:15 - 19:00 UHR – APERO IM FOYER

**19:00 – CA. 21:30 UHR – GEMEINSAMES NACHTESSEN MIT MUSIKALISCHER
UNTERHALTUNG DURCH IGOR LANDY AUS HAMBURG**



Foto: Jennifer Kurz

Igor Landy
Musiker

AB 21:30 UHR – BARBETRIEB IM FOYER UND MUSIKALISCHE UNTERHALTUNG

INFORMATIONEN

ANMELDUNG

Melden Sie sich bitte umgehend für diesen Event auf der Website von callnet.ch mit einem Klick auf den Button.

www.callnet.ch/anmeldung-csvd-zuerich-2025

JETZT ANMELDEN

Hinweis: Wenn Sie als Mitglied von callnet.ch an der am selben Vormittag vorgängig zum CSVd-Event stattfindenden Generalversammlung von callnet.ch teilnehmen wollen, bitten wir Sie, sich dafür gesondert auf der Website von callnet.ch anzumelden. Den Link finden Sie hier: <https://www.callnet.ch/anmeldung-gv-2025>

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 CHF 150/EUR 160 zu entrichten; dieser ist bis zur Veranstaltung zu begleichen. Bei kurzfristigen Abmeldungen von Mitgliedern nach dem 07. April 2025, 12:00 Uhr, oder bei Nichterscheinen an der Veranstaltung wird ein Unkostenbeitrag von CHF 150/EUR 160 pro abgemeldete Person erhoben.

ANREISE

Es wird dringend empfohlen, an den Anlass mit dem öffentlichen Verkehrsmittel anzureisen, da Parkplätze nur beschränkt verfügbar sind. Anreise bis zur Tramhaltestelle Fröhlichstrasse (Linien 2 und 4) – danach ca. fünf Minuten Fussmarsch bis zur Tagungslokalität.

Es sind einige wenige Parkplätze beim Lake Side vorhanden. Diese sind grundsätzlich den Sponsoren/Ausstellern vorbehalten. Sollten Sie dennoch einen entsprechenden Parkplatz während der gesamten Veranstaltung benötigen, so teilen Sie uns dies umgehend mit (sekretariat@callnet.ch). Da die Anzahl an Parkplätzen limitiert ist, werden die Anfragen in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Kostenpflichtige Parkplätze sind im öffentlichen Parkhaus Zürichhorn vorhanden (ca. fünf Minuten vom Lake Side entfernt) – ohne Garantie auf Verfügbarkeit.

ÜBERNACHTUNGEN

Es sind ausreichend Hotels jeglicher Preisklasse in der Stadt Zürich vorhanden. Wenn Sie in der Nähe des Tagungsortes übernachten wollen, empfiehlt es sich, ein Hotel im Seefeld-Quartier (Kreis 8) zu buchen.

KONTAKT

Bei allfälligen Fragen, Anliegen oder Unklarheiten wenden Sie sich bitte direkt an die Geschäftsstelle von callnet.ch bzw. an den Geschäftsführer Markus Hungerbühler (markus.hungerbuehler@callnet.ch bzw. +41 787171777).

SPONSOREN

HERZLICHEN DANK UNSEREN SPONSOREN/AUSSTELLERN

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



callpoint

CHILIDIGITAL
smart customer solutions

customer
connection

diallon®
Verbindet Menschen.



GENESYS™

service
ocean

SPITCH



T&N ICT
SOLUTIONS

VIER

zendesk

zoom

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