

CCVNews

Die guten Nachrichten aus der Callcenter Branche

3.13

Berliner

Farbenspiele

und ihre Bedeutung für den Kundendialog

CCVNews

Die guten Nachrichten aus der Callcenter Branche

3.13

**Liebe Leserinnen,
liebe Leser,**



es war Bundestagswahl. Die verbliebenen Parteien ringen derzeit um eine mögliche Regierungskonstellation. Es wird sondiert und später verhandelt. Die Lobbygruppen der Wirtschaft, der Wohlfahrtsverbände, der Gewerkschaften und anderer NGOs rüsten sich derweil für die Zukunft: Wer sind die neuen Abgeordneten, welche Koalition wird welche Veränderungen zügig voran-

bringen, welche verhindern? Wir haben vor der Wahl die damals im Bundestag vertretenen Parteien gefragt, wie sie es mit dem Kundendialog halten: Welche rechtlichen Rahmenbedingungen sollen geändert werden, wo gibt es Regulierungsbedarf. Die Ergebnisse haben wir in Wahlprüfsteinen zusammengefasst und unseren Mitgliedern vor der Wahl zur Verfügung gestellt. Nun bleibt abzuwarten, wie sich die Parteien zusammenraufen werden. Wir werden diesen Prozess begleiten und versuchen, schon frühzeitig unsere Positionen unterzubringen.

Nach der Wahl ist vor der Wahl. Ganz aktuell steht auch im Call Center Verband eine Wahl an: Auf unserer Mitgliederversammlung im Anschluss an die CCVision im November gilt es, den Vorstand neu zu wählen. Deshalb räumen wir diesem Thema in dieser Ausgabe einigen Platz ein: Was ist in den vergangenen zwei Jahren passiert? Wo geht die Reise des Call Center Verband Deutschland e.V. in Zukunft hin?

Und natürlich lade ich Sie herzlich ein: zum Wissens-Austausch auf der CCVision und zur feierlichen Verleihung der diesjährigen CCV Quality Awards, deren Nominierte wir Ihnen ebenfalls schon einmal vorstellen.

Herzlichst


Manfred Stockmann
Präsident

In dieser Ausgabe lesen Sie

Wahlprüfsteine: Nach der Wahl ist vor der Wahl	3
Nicht vergessen! CCVision 2013	7
CCV Quality Award: Nominiert sind ...	12
Rückblick: Zwei Jahre intensive Vorstandsarbeit	14
CCV Geschäftsstelle	18
CCV Arbeitskreise	20
CCV Regionalgruppen	21
Die Kandidaten	25
Tipps für erfolgreichen Kunden-Dialog	31
Bye Bye Full Service Provider	32
Prozesssicherheit über viele Kanäle	33
Personal Trainer im Contact Center	34
Creating Service Excellence	35
Arbeitswelt: Klasse für die Masse?	36
Neumitglieder & Termine	37

Nach der Wahl ist vor der Wahl

CCV Wahlprüfsteine zur Bundestagswahl 2013 im Detail

Am 22. September 2013 haben die Bürgerinnen und Bürger der Bundesrepublik Deutschland den 18. Deutschen Bundestag gewählt und damit die politischen Ziele für die nächsten vier Jahre bestimmt. Nach dem vorläufigen amtlichen Wahlergebnis sind CDU/CSU mit 41,5 Prozent stärkste Kraft im Parlament. Ihr bisheriger Koalitionspartner FDP hat die 5-Prozent-Hürde knapp verfehlt und ist damit erstmals seit Bestehen der Bundesrepublik nicht mehr im Deutschen Bundestag vertreten. Doch wer wird künftig regieren?

Eine Rot-Rot-Grüne Koalition ist denkbar, wird aber auf Bundesebene und durch den Sieg der Union mit fast absoluter Mehrheit politisch nicht durchsetzbar sein. Es bleibt abzuwarten, welches Ergebnis die Koalitionsverhandlungen ergeben. Ein Bündnis aus CDU/CSU mit der SPD oder gar den Grünen ist realistisch. Die Parteien sollten sich bis zum 22. Oktober 2013, der konstituierenden Sitzung des Deutschen Bundestages, einigen. Nach Artikel 39 des Grundgesetzes muss der neu gewählte Bundestag spätestens dreißig Tage nach der Wahl zur konstituierenden Sitzung zusammentreten. Aber auch eine spätere Regierungsbildung ist denkbar, die alte Bundesregierung wird

dann mit den alten Ministern solange die Regierungsgeschäfte aufrechterhalten, bis die Fraktionen eine neue Regierung gebildet haben.

Was sind Wahlprüfsteine?

Im Vorfeld der Wahl ist der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) seiner Verantwortung als Interessensvertretung der Callcenter Wirtschaft nachgekommen und hat Wahlprüfsteine erarbeitet. Als Wahlprüfsteine werden in Deutschland vorwiegend Anfragen von Lobby-Organisationen oder Wirtschaftsverbänden und die darauf erfolgten Antworten der befragten Parteien bezeichnet, die vor Wahlen oder anstehenden politischen Entscheidungen veröffentlicht werden und die jeweilige politische Entscheidungsfindung beeinflussen sollen. Die Deklaration als Prüfsteine und nicht als Forderungen betont dabei die (partei-)politische Unabhängigkeit der Lobbyorganisationen und Interessensverbände.

Der CCV hat dazu im Vorfeld an die Parteien mit den aussichtsreichsten Chancen, im neuen Bundestag vertreten zu sein, Anfang August verschiedene Fragen zu den Themenbereichen Mindestlohn, Beschäftigtendatenschutz, Vorratsdatenspeicherung, Schwerpunktstaatsanwaltschaften, Inklusion und Verbraucherschutz an die CDU/CSU, SPD, FDP, B90/



Enrico Rennebarth ist Referent Politik & Kommunikation in der Geschäftsstelle des Call Center Verband Deutschland e.V.

CCV Wahlprüfsteine

Die Grünen, Die Linke und die Piratenpartei versandt. Die Punkte beschäftigen unsere Branche in besonderem Maße und werden aller Wahrscheinlichkeit in den kommenden Monaten und Jahren politisch diskutiert werden und letztlich nach Beschlussfassung durch den Gesetzgeber als Gesetz erlassen werden. Bereits in der letzten Legislaturperiode war unsere Branche durch die Einführung der „kostenlosen Warteschleife“ im Telekommunikationsgesetz (TKG), das Verbot „unerlaubter Telefonwerbung“ im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) oder das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, das eine Textformerfordernis für telefonisch vereinbarte Gewinnspielverträge vorsieht, seitens der Legislative stark reguliert worden. Die Antworten der einzelnen Parteien standen unseren CCV Mitgliedern seit Anfang September exklusiv und ungekürzt in unserem Mitgliederportal zur Verfügung. Es bleibt jedoch abzuwarten, welche Parteiforderungen aus den Wahlprogrammen nach den Koalitionsverhandlungen übrig bleiben bzw. neu verhandelt werden.

Lobbyarbeit des Call Center Verband Deutschland e.V.

Der CCV hatte erfolgreich auf die Veröffentlichung des Regierungsentwurfes des Gesetzes gegen unseriöse Geschäfts-



Noch ist nicht entschieden, wer auf den Plätzen der Bundesregierung (links des Präsidiums) Platz nehmen wird.

Foto: Stefan Kemmerling

praktiken (sog. „Anti-Abzocke-Gesetz“) im Juni 2011 reagiert und für eine auf die Bereiche Gewinnspiele, Lotterien und Werten beschränkte gesetzliche Regelung im BGB votiert. Im Positionspapier des CCV vom 26. Juni 2011 heißt es dazu: „Die auf eine Wett- oder Lotteriedienstleistung gerichtete Willenserklärung, die ein Verbraucher telefonisch gegenüber einem Unternehmer abgibt, wird nur wirksam, wenn der Verbraucher sie binnen zwei Wochen nach dem Telefongespräch gegenüber dem Unternehmer zumindest in Textform bestätigt.“ Erst im Juli 2013 hat der Deutsche Bundestag nach langer



CCV Wahlprüfsteine

Plenardebatte dem Gesetz zugestimmt. Am 20. September 2013 hat auch der Bundesrat seine Zustimmung zum Gesetzentwurf gegeben.

Die neue gesetzliche Regelung wird nach Gegenzeichnung und Ausfertigung des Gesetzes durch den Bundespräsidenten, Joachim Gauck, und der Verkündung im Bundesgesetzblatt in Kraft treten. Politik- und Lobbyarbeit ist langwierig, zeigt aber bei hartnäckigem und richtigem Einsatz der Kräfte positive Effekte. Die negativen Folgen für unsere Branche wären fatal gewesen, hätten sich die politischen Bestrebungen durchgesetzt, die die sog. „Bestätigungslösung“ für alle telefonisch vereinbarten Verträge durchsetzen wollten.

Wahlkampfthema Mindestlohn

Die Lektüre der Antworten der einzelnen Parteien auf unsere CCV Wahlprüfsteine ist aufschlussreich. Neben der teilweisen Wiederholung der Inhalte der Wahlprogramme, gehen einzelne Antworten ins Detail und verraten zu dem ein oder anderen Fragenkomplex Inhalte, die im Detail in den Wahlprogrammen der Parteien nicht enthalten sind. An der Umsetzung des wichtigsten Wahlkampfthemas, der Einführung eines flächendeckenden Mindestlohnes, wird die unterschiedliche Vorgehensweise der Parteien deutlich.

CDU/CSU lehnen eine Lohnfestsetzung durch die Politik ab und wollen die Tarifpartner durch eine Kommission gesetzlich in die Pflicht nehmen, einen tariflichen Mindestlohn festzulegen, wobei die unterschiedlichen Situationen in den Regionen und Branchen berücksichtigt werden können.

Die SPD will das Arbeitnehmerentse-
degesetz auf alle Branchen erstrecken
und den Mindestlohn bereits Anfang 2014
einführen.

Die FDP setzte auf die Tarifautonomie
und wollte im Arbeitnehmerentse-
degesetz für alle Branchen die Möglichkeit
schaffen, auf gemeinsamen Antrag der
Tarifpartner und bei Zustimmung des
Tarifausschusses die Lohnuntergrenze
eines repräsentativen Tarifvertrags all-
gemeinverbindlich erklären zu lassen.

Parteien wie die Piratenpartei oder Die
Linke fordern mindestens 9,02 oder 10,00
Euro Mindestlohn mit jährlicher Erhö-
hung. Eine Wahlempfehlung des CCV
war allein in Anbetracht der teilweise sehr
klaren arbeitgeberfeindlichen Forderun-
gen entbehrlich. Es bleibt abzuwarten,
zu welcher Einigung die Parteien bei den
Koalitionsverhandlungen zum Mindest-
lohn kommen werden.

Befragte Parteien:





CCV Wahlprüfsteine

Verbraucherschutz und Inklusion

Weitere Themen, die nicht im öffentlichen Fokus stehen, aber dennoch für unsere Branche relevant sind, sind Verbraucherschutz und Inklusion.

CDU/CSU wollen Menschen mit Behinderung weiter fördern. B90/Die Grünen und Die Linke planen die Beschäftigungsquote von 5 auf 6 Prozent zu erhöhen und die Ausgleichsabgabe sogar zu verdreifachen.

In Sachen Verbraucherschutz wollen fast alle Parteien einen Sachverständigenrat für Verbraucherpolitik bzw. Verbraucherfragen einrichten. Der CCV hat sich aufgrund der zahlreichen gesetzlichen Regulierungen der Callcenter Branche in der Vergangenheit aktiv ins Spiel gebracht und um Einbeziehung gebeten. Selbstverständlich gaben die Parteien keine dahingehenden Versprechungen. CDU/CSU äußerten sich aber beispielsweise

dahingehend, dass sie darauf achten werden, dass alle verbraucherrelevanten Wirtschaftsbranchen einbezogen werden und haben zugesagt, dass die Callcenter Branche bei allen Rechtssetzungen und Regulierungen, die unseren Wirtschaftszweig betreffen, in die Diskussion einbezogen werden.

Grundlage für die weitere Lobbyarbeit

Unabhängig von den einzelnen Themen sind die CCV Wahlprüfsteine ein gutes Mittel, um mit den politischen Vertretern und Repräsentanten der Parteien einen weiteren Dialog zu führen. In Zukunft kann an die im Wahlkampf erhaltenen Antworten bei der späteren Diskussion der einzelnen Themen angeknüpft werden. So lässt sich genau prüfen, ob die gegebenen „Wahlversprechen“ eingehalten werden – nach dem Motto: „Vor der Wahl ist nach der Wahl“.



Stärken erkennen. Zukunft im Blick.

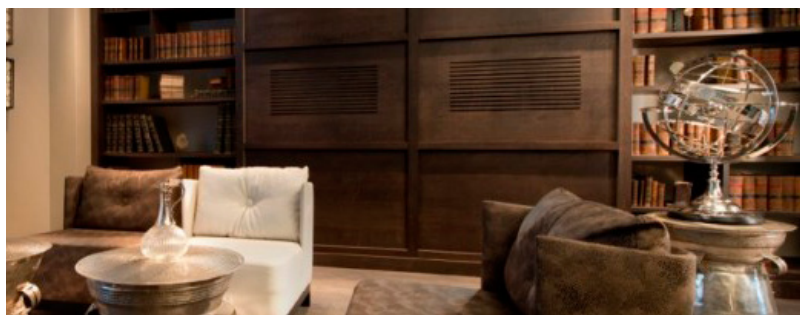
Nicht verpassen!

CCVision – Stärken erkennen. Zukunft im Blick.

Es ist wieder soweit! Wir laden Sie recht herzlich und mit einer vielfältigen Tagungsagenda sowie einem umfangreichen Rahmenprogramm zur alljährlichen Herbsttagung des Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) nach Berlin ein!

Mit Hilfe des CCVision Medienpartners TeleTalk und den Partnern b.telligent GmbH, Jabra – eine Marke der GN Netcom, Interactive Intelligence Germany GmbH, telequest & Internet Solutions GmbH und HCD Human CallCenter Design Planungsges. mbH konnte eine abwechslungsreiche Agenda aufgestellt und ein aufwendiges Rahmenprogramm vorbereitet werden! Zusätzlich wird die jährliche CCV Mitgliederversammlung direkt im Anschluss des zweiten Tagungstages stattfinden.

Die „CCVision – Stärken erkennen. Zukunft im Blick.“ hat sich in den letzten Jahren zu einem attraktiven Kongress mit wissenschaftlichen Themen entwickelt. Vorträge von namenhaften Wissenschaftlern und Fachleuten, interaktive Workshops, eine spannende Podiumsdiskussion und nicht zuletzt umfangreiche Netzwerk-Möglichkeiten sowie die Verleihung der CCV Quality Awards 2013 in erstmals vier Kategorien prägen die jährliche Tagung am 7. und 8. November



im luxuriösen Tagungshotel Wyndham Grand Berlin Potsdamer Platz!

Helga Haag, Bereichsleiterin der daverodialog GmbH, wird das Herbstevent moderieren. Die Callcenter Expertin mit CCW-Wurzeln führt Sie gern durch das Programm und wird Ihnen eine charman- te Gastgeberin sein.

Das denkmalgeschützte ehemalige Berliner Postpalais strahlt die großbürgerliche Eleganz der Boheme der 1930er Jahre aus und dient als Veranstaltungsort der CCVision 2013. Weite Flure mit Natursteinböden, hohe Decken, Holzvertäfelungen und ein Kaminfeuer in der Lobby des Hotels vermitteln mondänes Berliner Stadtleben. Art Déco Elemente und ein durchdachtes Design sorgen für Frische und Modernität. Elegant wird es später auch auf der Abendveranstaltung weitergehen. Für Ihr Wohl und Amüsement während des Berlinaufenthaltes ist also gesorgt!



Es moderiert: Helga Haag, daverodialog

Nicht verpassen: 7. und 8. November in Berlin

Die Tagungsinhalte erstrecken sich von Dialog Monitoring über Home-Office-Konzepte und deren Gegenkonzept bis hin zum modernen Outbound-Telemarketing und der Gleichberechtigung von Frauen und Menschen mit Behinderung am Arbeitsplatz.

Ein Benchmark für Callcenter wurde schon häufig gefordert und die Anforderungen waren stets identisch: Der Vergleich von Leistungskennzahlen mit anderen Customer Service Organisationen. Strategische Kennzahlen wie etwa die „Average Handling Time“ fallen in einem komplexen Beratungsgespräch am Beispiel eines Servicecenters aus der IT Branche höher aus als in einem Callcenter der Tourismus Branche, bei dem sich der Kunde nach Flugzeiten erkundigt.

Prof. Dr. Nils Hafner und Prof. Dr. Ulrich Egle von der Hochschule Luzern haben im Forschungsprojekt „DiMo – Dialog Monitoring“ mit ihrem Forschungsteam aussagekräftige Leistungskennzahlen (KPIs) für die Planung, Steuerung und Kontrolle der Kundenservice-Center auf der Grundlage der europäischen Zertifizierungsnorm DIN EN 15838 identifiziert. Ziel war die Entwicklung eines noch nie zuvor dagewesenen Online-Benchmarkingtools. Die beiden Wissenschaftler werden ihr Konzept vorstellen, das quantitative und

qualitative Bewertungen der Kundenkanäle vornimmt, Verschiebungen innerhalb der Kanäle rechtzeitig erkennt und Ressourcen entsprechend neu zuordnen soll.

Kein langes Pendeln, selbständiges Strukturieren der Arbeit und mehr Zeit für die Familie – Hartmut Bayer von Sabienza Technologies GmbH erklärt das Konzept des Home-Office – Arbeiten von zu Hause aus. Unter dem Titel „work@home-Konzepte auf Basis cloudbasierter Lösungen für den Callcenter Markt“ führt er in die „Arbeitswelt von morgen“ ein. Sandra Stüve von HCD Human CallCenter Design Planungsges. mbH vertritt dazu eine andere Meinung. In ihrem Vortrag „Klasse für die Masse – braucht der Kundendialog die schöne, neue Arbeitswelt?“ befindet sie Home-Office-Konzepte schlecht für die Unternehmenskultur. Home-Office-Mitarbeiter könnten keine Identifikation zum Unternehmen und zur Marke aufbauen, weil sie für sich alleine arbeiten und keine anderen Mitarbeiter kennenlernen.

Noch viel zu häufig gehen Verkaufschancen durch Anrufe zum falschen Zeitpunkt beim Kunden verloren. Das stört die Beziehung zwischen Unternehmen und Klient empfindlich. Marc Gobetto von Voxxcom GmbH & Co. KG wird in seiner Keynote „Revolution im Kundenkontakt –



Hartmut Bayer
Sabienza Technologies



Sandra Stüve
HCD



Marc Gobetto
Voxxcom



Stärken erkennen. **Zukunft im Blick.**

Nicht verpassen: 7. und 8. November in Berlin

von der Anrufbelastung zum gewollten Dialog?“ innovative Ansätze und Lösungen aufzeigen, die dazu führen, dass Menschen dann miteinander sprechen, wenn sie es sollen. Er geht dabei auf moderne Dialersysteme und kundenfokussiertes Outbound-Telemarketing ein.

In den achtziger Jahren entstanden die ersten Callcenter. Durch familienfreundliche Arbeitszeiten und Teilzeitmöglichkeiten dominierten Frauen das Umfeld. Erst im Laufe der Jahre gab es einen Wandel: Immer mehr Männer nahmen seither Führungspositionen in der Branche an. Suzana Gligic, QVC eService Inc. & Co. KG und Birgit Prünke vom QVC Call Center GmbH & Co. KG sprechen sowohl über Chancengleichheit der Frau am Arbeitsplatz, als auch über Möglichkeiten durch gute Inklusionsarbeit das Commitment und den Zusammenhalt in den Teams zu stärken. Seien Sie gespannt – u.a. aufgrund der starken Sehbeeinträchtigung von Birgit Prünke – auf eine neue Art der Präsentation.

Sie haben die Wahl: Entscheiden Sie sich zwischen zwei interaktiven Workshop-Sessions!

„Business Intelligence – die Geheimwaffe im Service Center“ – Katharina Moltz, Competence Center Customer

Intelligence Team Lead bei der b.telligent GmbH möchte mit Ihnen gemeinsam erarbeiten, wie Sie durch den intelligenten und analytischen Umgang mit Ihren Daten Potenziale im Cross- und Upselling erkennen. Denn Service Center sind derzeit stark kostengetrieben, so dass die Qualität auf der Strecke bleiben könnte.

„Nutzerorientierte Investition in Headsets – Modernes Headsetmanagement“ Dirk Wolf, Sales Manager Contact Center bei Jabra, zeigt Ihnen auf, welchen Einfluss das Arbeits- bzw. Kommunikationssmittel Headset auf den Workflow im Callcenter hat. Dies wird anhand von verschiedenen Nutzerszenarien und praktischen Beispielen dargestellt. Darüber hinaus wird ein effektives Headsetmanagement – mit Focus auf Unified Communications-Umgebungen – vorgestellt.

Sehr geehrte Tagungsgäste, Sie haben nach der Tagung ein großzügiges Zeitfenster zum entspannten Networking, zum Ausruhen oder zur Vorbereitung auf den gesellschaftlichen Höhepunkt der CCVision – die Abendveranstaltung im besonderen Ambiente der historischen Salons am Potsdamer Platz. Kaiser Wilhelm II. persönlich äußerte den Wunsch, ein besonders feudales Haus für allerhöchste Herrschaften der Gesellschaft zu erschaffen. Im Dezember 1908 öffneten

Nicht verpassen: 7. und 8. November in Berlin

sich daher erstmals einem ausgewählten Publikum prachttvolle Portale. Die Krönung der Abendveranstaltung wird die feierliche Verleihung der CCV Quality Awards 2013, die durch den Call Center Verband und TeleTalk erstmals in vier Kategorien vergeben werden: Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterorientierung, IT Innovation und der diesjährigen Sonderkategorie „Engel am Telefon“. Kommen Sie mit den Nominierten, den frisch gekürten Gewinnern und den Preisträgern aus den Vorjahren ins Gespräch...

Abendveranstaltung

...bei Live-Musik von Lily Dahab – einer Nomadin zwischen Welten und Orten, zwischen Musik und Emotionen. Sie gilt als der Shooting Star der World-Jazz-Szene. Man nennt sie auch „Die mit der Stimme küsst“. Aufgewachsen in Buenos Aires und nach einer Hauptrolle in „Cats“ und in „Evita“ an der Seite von Madonna, zieht es sie als Esmeralda in der zeitgenössischen Musical Version „Glöckner von Notre Dame“ nach Spanien. Durch ihre Deutschlandtour in diesem Jahr – durch mehr als 25 Städte – und ihrer Nominierung für den „Echo Jazz“ sowie den „Preis der Deutschen Schallplattenkritik“ ist sie schlagartig bekannt geworden.

Nach einem reichhaltigen Dinner können Sie ab 22.00 Uhr gern Ihr Glück bei einer



Shooting Star der World-Jazz-Szene: Lily Dahab macht auf ihrer Deutschland-Tour einen Abstecher zur CCVision

Runde Black Jack, Roulette oder Poker im CCVision Casino versuchen – den drei besten Spielern des Abends winken Eventgutscheine im Wert von bis zu 300 Euro.

Am zweiten Tagungstag wird es nach einem stärkenden Frühstück ganz konkret ums Überleben gehen: Die Podiumsdiskussion „Callcenter – Organisationsform vor dem Aussterben!“ greift die Entwicklung des Kunden zu mehr Selbstbewusstsein und Eigenengagement auf. Der Kunde nutzt zuerst Self-Service-Angebote oder sucht im Internet oder Communities nach Lösungen. Ein Anruf im Callcenter erfolgt erst dann, wenn er selbst nicht mehr weiter weiß...



Stärken erkennen. Zukunft im Blick.

Nicht verpassen: 7. und 8. November in Berlin

Unter Moderation von Bernd Engel, CCV Vorstand Mitglieder, werden Rainer Kolm, i-CEM Institut für Customer Management, Andreas Klug, ITyX Solution AG, Gerald Schreiber, daverio Unternehmensgruppe, Michael Adamsky, DB Dialog GmbH und Gudrun Scharler, E-PLUS Customer Support GmbH über die aktuelle Situation der Branche und die unterschiedlichen Zukunftsszenarien des Kundendialogs debattieren. Es könnte mehr als interessant werden!

Den Abschluss der CCVision 2013 bildet die Keynote „Tante Emma 2.0 - Wenn Business Intelligence wie Google funktioniert – die 360-Grad Sicht auf Ihren Kunden.“ Sven Herschel, Senior Solution Architect, IBM Software Group Germany, und Andreas Klostermann, Leiter Presales & Produktmanagement bei der FRITZ & MACZIOL Software & Computervertrieb GmbH zeigen wie die Identifikation und Behebung von Service Problemen innerhalb von Minuten funktionieren kann und wie proaktives Managen von Customer Experience und Customer Churn gelingt. Denken Sie, die Maximierung von Umsatz und Marge mit Bestandskunden ist dauerhaft möglich? Bei gleichzeitiger Senkung

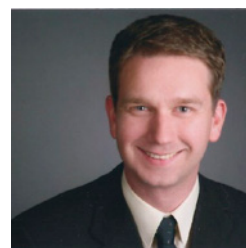
von Average Handling Time und Network Operating Costs? Erfahren Sie es!

Mitgliederversammlung

Am Freitagnachmittag bietet der Verband allen Interessierten in der ordentlichen Jahresmitgliederversammlung eine Rückschau auf eine erfolgreiche Lobbyarbeit der vergangenen zwei Jahre und die Planung der künftigen Aktivitäten des Verbands. Zudem stehen neben verschiedenen Anträgen auch die Wahlen des Vorstands auf der Agenda.



Melden Sie sich hier zur CCVision am 7. und 8. November 2013 im Hotel Wyndham Grand Berlin Potsdamer Platz an: <http://bit.ly/CCVision2013>. Alle Brancheninteressierten sind wie immer herzlich willkommen!



Sven Herschel,
IBM



Andreas Klostermann,
FRITZ & MACZIOL



Autorin: Sandra Fiedler,
Managerin Kommunikation
des Call Center Verband
Deutschland e.V.



Nominiert sind ...

CCV Quality Award 2013: Verleihung am 7. November

Der CCV Quality Award ist Deutschlands höchste Auszeichnung für Callcenter Organisationen. Jetzt stehen die Nominierten fest.

Bei der Kundenzufriedenheit sind nominiert der **Deutsche Telekom Kundenservice der Telekom Deutschland GmbH**, die **mobilcom-debitel GmbH** und die **QVC Deutschland Inc. & Co. KG**.

Während sich dort alles um einen zufriedenen Kunden dreht, geht es in der Rubrik Mitarbeiterorientierung um die innere Qualität – also zufriedene Mitarbeiter. Die **Central Krankenversicherung AG**, die **aok.teleservice defacto GmbH** sowie die **COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH** wetteifern um den Preis.

In der Kategorie IT Innovation stehen neue und wegweisende Lösungen für einen verbesserten Kundendialog im Mittelpunkt. Nominiert sind die **Sikom Software GmbH** und **Telenet GmbH Kommunikationssysteme**.

Überall, wo es schnell gehen muss, helfen die „Engel am Telefon“. In dieser Sonderkategorie werden Dienste gewürdigt, die in Krisensituationen helfen; nah am Menschen. Die Jury nominierte hier die **Gedikom GmbH**, die **Techniker Krankenkasse in Kooperation mit der**

ife Gesundheits-AG sowie die **Allianz Global Assistance/AGA Service Deutschland GmbH**.

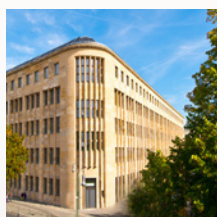
Anmeldungen zur CCVision sind möglich unter: <http://bit.ly/CCVision2013> – die Abendveranstaltung am 7. November inklusive der Verleihung des CCV Quality Awards ist auch einzeln buchbar.



CCVision

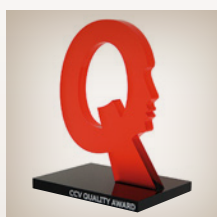
Stärken erkennen. **Zukunft im Blick.**

CCV Herbsttagung am 7. und 8. November 2013



Die Location zur Tagung:
Wyndham Grand Berlin
Potsdamer Platz

Hallesche Straße 10-14
10963 Berlin



Inklusive der CCV Quality
Award-Verleihung 2013

am 7. November ab 19:30 Uhr



Jetzt anmelden
via QR-Code

oder unter:
<http://bit.ly/CCVision2013>

Sponsoren



Medienpartner



work@home Revolution Kommunikation

Kundendialog CCV Quality Award Cloud

KPI Dialog Monitoring Customer Churn Dialer

Kundenkontakt Arbeitswelt von morgen DIN EN 15838

Customer Experience Mitarbeiter mit Handicap

Rückblick: Zwei Jahre intensive Vorstandsarbeit

Eine anstehende Vorstandswahl bedeutet auch immer, Bilanz zu ziehen: Was wurde geleistet, welche Aufgaben stehen auch in der Zukunft auf der Agenda derjenigen, die die Geschicke des Verbands leiten? Die wesentlichen Arbeitsinhalte und -ergebnisse sind daher im Folgenden nach den einzelnen Vorstandsressorts gegliedert. Aber trotzdem gilt ganz wie im Fußball: Vorstandsarbeit ist Teamwork.

Präsident

Manfred Stockmann kann bei der kommenden Mitgliederversammlung auf eine – auf den Tag genau – 10-jährige Präsidenschaft zurückblicken. Im November 2003 löste er Ursula Steinmetz ab, die dem Verband seitdem als Ehrenpräsidentin und Jurorin des CCV Quality Award verbunden ist. Zu seinen Kernaufgaben zählen die Repräsentation des Verbands nach außen, die Verantwortung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die Vertretung des Verbands innerhalb der europäischen Dachvereinigung ECCCO sowie in anderen nationalen und internationalen Gremien. Gerade in den vergangenen Monaten wurde diese Liste noch einmal erweitert: Der CCV hat die Vertretung der deutschen Interessen bei der Einführung einer ISO-Norm für Contact Center übernommen. Bei Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist nach den hektischen Jahren mit zahlreichen medialen Angriffen ein

wenig Ruhe bei den Themenstellungen eingeleitet: Ca. 200 Anfragen von Journalisten und über 50 Pressemitteilungen im Berichtsraum, eine Interview-Serie im Sommer 2012, Hintergrundgespräche rund um die CCW, Medienpartnerschaften mit regelmäßiger Berichterstattung in Teletalk und CallCenter for Finance sowie Acquisia stehen auf der Haben-Seite. Ein wichtiges Thema war die CCV Callcenter Branchenstudie 2012. Damit liegen seit Anfang 2013 belastbare und fundierte aktuelle Branchenzahlen vor, die auch von den Medien gerne und regelmäßig zur Berichterstattung herangezogen werden. Auch die ECCCO-Benchmark-Daten, an deren Erhebung der CCV maßgeblich mitgewirkt hat, erfreuen sich einer guten Nachfrage. Schließlich gehörte auch das Thema „Mindestlohn“ zum Arbeitsbereich des Präsidenten. Mit der Beschlussfassung der Mitgliederversammlung im November 2011 nahm der Vorstand intensive Gespräche mit den großen Arbeitgebern auf, um das Ziel, die Gründung eines tariffähigen Arbeitgeberverbands, zu erreichen. Diese Gespräche dauern derzeit noch an.

Vizepräsident, Ressort Recht & Regulierung

Zu den Aufgaben des Vizepräsidenten Manuel Schindler zählt die Vertretung des Verbands gegenüber Politik, Verwaltung



Manfred Stockmann,
Präsident



Manuel Schindler,
Vizepräsident, Ressort
Recht & Regulierung



Rückblick Vorstandsarbeit

und anderen Interessensgruppen. Als Chef-Lobbyist beobachtet er aktuelle Regulierungstrends, analysiert und kommentiert die Vorhaben von Politik und Verwaltung und erarbeitet konkrete Vorschläge für eine wirtschaftsfreundliche Gestaltung. Konkret standen in den vergangenen zwei Jahren auf seiner Agenda:

- Begleitung des „Gesetzentwurf für kostenlose Telefon-Warteschleifen“ (Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen, Bundestag-Drucksache 17/5707) in Form von Stellungnahmen, Teilnahme an öffentlicher Anhörung der Bundesnetzagentur, Durchführung einer Umfrage unter Nutzern von Servicrufnummern, Teilnahme an Workshops zu den Themen „Einführung nicht-geographischer Rufnummern mit Tarifen wie bei ortsgebundenen Rufnummern“ und „Belegorientierte Vorleistungsabrechnung“ (BoVa) der Bundesnetzagentur, Information der Mitglieder über Einführung/Beginn der Phasen I und II zur kostenlosen Warteschleife
- Mitverfolgung des Gesetzentwurfs zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes, Erarbeitung von Stellungnahmen bei der Wiederaufnahme des Gesetzentwurfs im Januar 2013 im Innenausschuss des Bundestages
- Mindestlohn für die Callcenter Branche, seit 11/2011 thematisiert, Verfolgung

verschiedener Gesetzesinitiativen im Bundestag und Bundesrat, Durchführung Mindestlohnbefragung, Veranstaltungen im Januar und April 2013

- Trillerpfeifen-Angriffe auf Callcenter Mitarbeiter Ende 2011/Anfang 2012
 - CCV Wahlprüfsteine
 - Überarbeitung des CCV Ehrenkodex und Einbeziehung der Anlage zum Einsatz von Dialern sowie Aktualisierung zur neuen Rechtslage
 - Europäische Datenschutz-Grundverordnung: Nachverfolgung der aktuellen politischen Debatten auf EU-Ebene
 - Umsetzung der europäischen Verbraucherrechtlinie in nationales Recht
- Außerdem hat sich Schindler um die Einführung von SEPA im Verband gekümmert und hat zahlreiche Vorträge über die rechtlichen Rahmenbedingungen für Callcenter auf internen und externen Veranstaltungen gehalten.

Finanzen

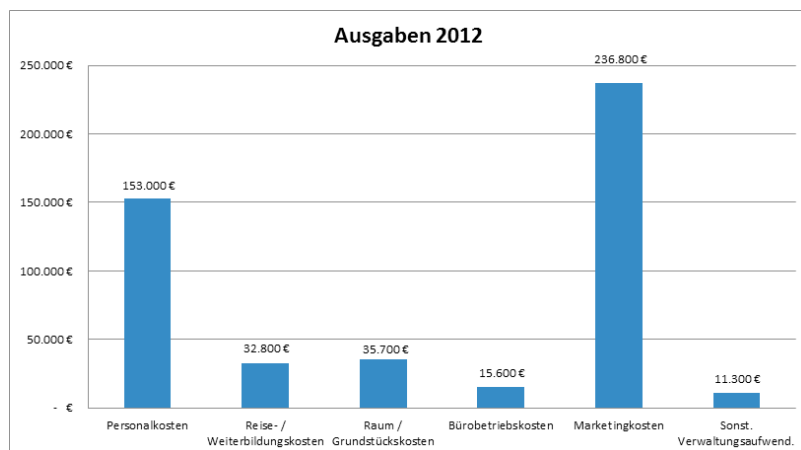
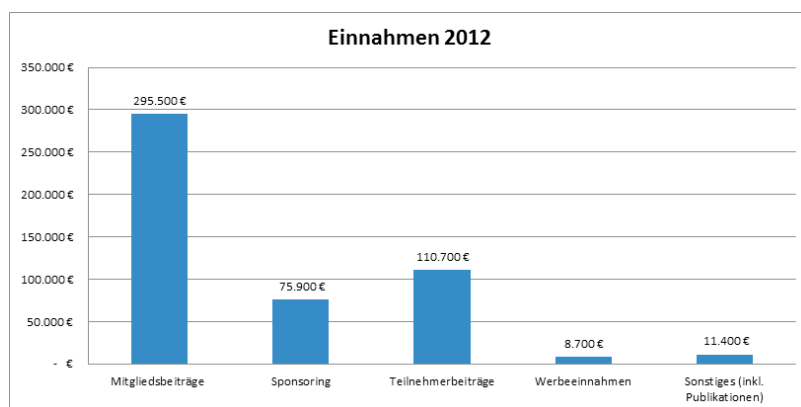
Das Berichtsjahr 2012 wird mit einem leichten Überschuss abgeschlossen. Das ist eines der Ergebnisse der Tätigkeit von CCV Finanzvorstand Leo Staub-Marx und dies, obwohl in der Planung für das vergangene Jahr noch ein leichter Verlust berechnet war.

Erfreulich: Die Einnahmen aus Sponsoring waren deutlich höher als gedacht.



Leo Staub-Marx,
Vorstand Finanzen

Rückblick Vorstandsarbeit



Wermutstropfen: Die Einnahmen aus Mitgliedsbeiträgen sind hinter den Erwartungen geblieben. Dennoch hat der Verband 2012 nach einer Auseinandersetzung mit dem Finanzamt noch Steuernachzahlungen von 8.700,00 Euro geschultert.

Im laufenden Jahr sieht die Bilanz bis dato ebenfalls gut aus. 3.700,00 Euro Einnahmen aus der CCV Callcenter Bran-

chen-Studie 2012 schlagen genauso positiv zu Buche wie die Steigerung des Überschusses bei der Frühjahrstagung von im Vorjahr 1.200,00 Euro auf 7.000,000 Euro im laufenden Haushaltsjahr. Weil die Einnahmen in 2013 noch leicht unterhalb der Plan-Werte liegen, hat der Vorstand maßvoll gewirtschaftet und die Ausgaben entsprechend angepasst.



Bernd Engel,
Vorstand Mitglieder

Mitglieder

Zu den Aufgaben von Bernd Engel, der das Ressort Mitglieder verantwortet, zählt die Betreuung der Mitglieder, die Mitgliederwerbung und die Mitwirkung bei Veranstaltungen sowie bei Kooperationen. Mit Beginn seiner Vorstandstätigkeit legte er eine Kündiger- und Mitgliederstudie vor, die erstmals Kündigungsgründe analysierte und Aufschluss über fehlende Angebote gab. Webinare, eine Neuausrichtung von



Rückblick Vorstandsarbeit

Regionaltreffen, neue Mitwirkungs- und Sponsorenkonzepte für Frühjahrstagung und CCVision gehören genauso zu seinen Tätigkeiten wie der Aufbau einer Webinarserie oder das neue Standdesign des Messestands auf der CCW. Adressgewinnung und Leadmanagement für alle Aktivitäten des CCV und seine Kommunikationskanäle hinweg sind die neuen Grundlagen für eine fokussierte Mitgliederwerbung.

Qualität

Das Ressort Qualität von Kent Doğu ist federführend für die Arbeit des Arbeitskreises Qualität verantwortlich. Daneben übernahm Doğu die inhaltliche Ausgestaltung und Organisation der Frühjahrstagung und der CCVision, die Begleitung der CCV Callcenter Branchen-Studie

2012 sowie – im Rahmen der Arbeitsteilung der Vorstände – die Repräsentanz des Verbands auf Veranstaltungen der Regionalgruppen oder des Call Center Clubs sowie des Contact Center Networks. Die Tätigkeit des Arbeitskreises Qualität bestand zunächst in einer Bestandsaufnahme der in Callcentern eingesetzten Mittel und Praktiken der Qualitätssicherung und -optimierung, in der Ausarbeitung von konkreten Handlungsempfehlungen sowie in der Zusammenarbeit mit Betriebsräten und Gewerkschaften beim Auf- und Ausbau von Qualitätssicherungsmaßnahmen. Entstanden ist der Entwurf eines Qualitätskodex, der in den nächsten Wochen diskutiert werden soll, um schließlich von der CCV Mitgliederversammlung beschlossen zu werden.



Kent Doğu,
Vorstand Qualität



Rückblick Geschäftsstelle



Virginie Bartelt
Praktikantin



Manuela Dabow
derz. Elternzeit



Sandra Fiedler
Managerin
Kommunikation



Beate Mietzner
Projektassistentin



Jördis Oehme
derz. Elternzeit

Das Rückgrat der Verbandsarbeit ist die Geschäftsstelle in der Axel-Springer-Straße in Berlin-Mitte.

Das bekannte Team aus Jördis Oehme, Sandra Fiedler und Manuela Dabow veränderte sich aufgrund der Mutterschutz- und Elternzeiten von Manuela Dabow und Jördis Oehme etwas: An die Stelle von Dabow trat Ende 2012 Beate Mietzner, die nun für die Mitgliederverwaltung und die alltägliche Finanzverwaltung zuständig ist. Der studierte Jurist Enrico Rennebarth vertritt Jördis Oehme und arbeitet künftig eng dem Vorstandsressort Recht & Regulierung zu.

Auskunft und Hilfe

Rund 250 Anfragen aus den Reihen der CCV Mitglieder oder externer Branchenteilnehmer erreichten die Berliner Geschäftsstelle in den vergangenen zwei Jahren, hunderte E-Mails und einige schriftliche Anfragen bearbeitet das Team

jede Woche. Die Themen sind vielfältig: Mitgliedschaft im Verband, Empfehlung von Callcenter Dienstleistern, Veranstaltungen, Aus- und Weiterbildung, Soft- und Hardware zum Betrieb von Callcentern, aktuelle Marktzahlen und Branchentrends, Zertifikate und zahlreiche rechtliche Fragestellungen zum Beispiel rund um das Thema rechtssicherer Opt-ins. Auch die Politik- und Lobbyarbeit des Verbands wird mit Anfragen und Kommentaren aktiv begleitet.

Kooperationen

Neben der Beantwortung von Anfragen und der betriebswirtschaftlichen Vereinsführung steht die Pflege von Kooperationen auf der To-Do-Liste der Geschäftsstelle: Zahlreiche Rabatte sind sicherlich nicht das Hauptargument für eine Mitgliedschaft im Verband, helfen den Mitgliedsunternehmen aber doch, finanzielle Vorteile für ihr Engagement zu erzielen. Insgesamt waren zwischen 2011



Enrico Rennebarth
Referent Politik & Kommunikation



Rückblick Geschäftsstelle

und heute 43 Kooperationen vereinbart – das Spektrum reicht von Rabatten für Webinare, Seminare und andere Veranstaltungen, für Hotel-Übernachtungen, Anzeigenschaltungen, Personalrekrutierung, Zeitschriften und Fachbücher bis hin zu vergünstigten Messeauftritten. Auch das Team der Geschäftsstelle wirbt aktiv vor Ort für neue Mitglieder: in den vergangenen zwei Jahren auf insgesamt 23 Branchenveranstaltungen. Partnerschaften wie mit den Fachzeitschriften Teletalk, Acquisia, Intre, One-to-One, den Online-Portalen Marketingbörse, dem CCW-Veranstalter Management Circle AG, dem Call Center Club und der Initiative MyHandicap – um nur einige zu nennen – gehören ebenfalls zum Alltag des Geschäftsstellen-Teams.



Rückblick CCV Arbeitskreise und CCV Regionalgruppen

Die fachliche Weiterentwicklung des Kundendialogs wird in Arbeitskreisen des Verbands vorangetrieben. In den vergangenen zwei Jahren arbeiteten insgesamt fünf Arbeitskreise:

Recht & Regulierung

Dem Verband ist es gelungen, sich als kompetenter Ansprechpartner für Politik, Gesetzgeber und Interessengruppen zu positionieren, Aufklärungsarbeit zu leisten und zu sachgerechten Lösungen beizutragen. Der Arbeitskreis unterstützt Sammlung und Auswertung laufender Informationen von Bundestag und Bundesrat und arbeitet an Stellungnahmen, Gutachten, Gegenvorschlägen und Anhörungen. Die Teilnehmer sind in der Regel Juristen und liefern der Politik fachlichen Input mit hoher Praxisrelevanz.

Qualität

Unter dem Motto „Qualität aus Leidenschaft“ erarbeitet dieser Arbeitskreis Handlungsempfehlungen für Qualitätsmanagement, -sicherung und -optimierung. Das Ziel ist, eine hochqualitative Dienstleistung auch als Imagefaktor für den gesamten Wirtschaftszweig zu etablieren.

Inklusion

Callcenter bieten exzellente Bedingungen für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderung. Dennoch zahlen viele Un-

ternehmen lieber eine hohe Ausgleichs-
abgabe, anstatt sich diesem Thema aktiv zu stellen. Dass will der Arbeitskreis ändern und bietet zahlreiche Informationen und Best Practices. In regelmäßigen Treffen können sich Personalverantwortliche vor Ort informieren und sich beispielsweise mit Bildungsträgern oder anderen Organisationen austauschen.

Ausbildung

Der Arbeitskreis setzt sich für die Verbreitung des Berufsbilds „Kauffrau/-mann für Dialogmarketing“ ein: Information und Weiterentwicklung sind die Ziele. Auch der Umgang mit dem demografischen Wandel in Deutschland wird thematisiert, Lösungen für das Recruiting werden erarbeitet. Erst unlängst ist ein neuer Flyer in Zusammenarbeit mit Beschäftigten von Telegate entstanden, der über das Berufsbild informiert. Er richtet sich an Arbeitgeber, Auszubildende und Schüler gleichermaßen.

Banken Callcenter

Der Arbeitskreis Banken Callcenter vernetzt ausschließlich Akteure, die in In-house Servicecentern von Geldinstituten beschäftigt sind. Außerhalb des Protokolls besteht so die Möglichkeit zu einem vertraulichen Informationsaustausch.



Rückblick CCV Arbeitskreise und CCV Regionalgruppen

Die Regionalgruppen des CCV bringen den Verband in die Fläche: 27 Veranstaltungen zwischen Kiel und München boten Netzwerk- und Informationsmöglichkeiten mit kurzen Wegen.

Die Regionalgruppen und ihre Ansprechpartner sind:

Nord



Dagmar Hirche

Aulis Consult GmbH

Tel.: 040 / 422 362 22 222

Mail: dagmar.hirche@callcenter-verband.de



Wolfgang Thiel

GDV Dienstleistungs GmbH & Co. KG

Tel.: 040 3344 9501

Mail: wolfgang.thiel@callcenter-verband.de

Berlin-Brandenburg



Frank Buchholz

Gothaer Schaden-Service-Center GmbH

Tel.: 030 / 5508-1100

Mail: frank.buchholz@callcenter-verband.de



Nils Lorenz

Just Intelligence GmbH

Tel.: 040 238 580 412

Mail: nils.lorenz@callcenter-verband.de



Rückblick CCV Arbeitskreise und CCV Regionalgruppen



Ute Kohler

Berliner Volksbank eG

Tel.: 030 3063 4001

Mail: ute.kohler@callcenter-verband.de

Mitteldeutschland



Kathrin Lander

Ostsächsische Sparkasse Dresden

Tel.: 0351 / 45545510

Mail: kathrin.lander@callcenter-verband.de



Andreas Buchelt

Adecco Business Solutions GmbH

Tel.: 030 / 2408 7645

Mail: andreas.buchelt@callcenter-verband.de



Ingo Richter

COM plan + service GmbH

Tel.: 0351 88 55 6 36

Mail: ingo.richter@callcenter-verband.de



Rückblick CCV Arbeitskreise und CCV Regionalgruppen

West (Nord)



Jens Jankowski
edu@work GbR
Tel.: 02554 251 0165
Mail: jens.jankowski@callcenter-verband.de

West (Süd)



Roy Reinelt
digital-dialog GmbH
Tel.: 06104 685109
Mail: roy.reinelt@callcenter-verband.de



Julia Bauermeister
j-b-u Julia Bauermeister Unternehmensberatung
Tel.: 0211 6355 8730
Mail: julia.bauermeister@callcenter-verband.de



Niclas Bychowski
Sparda TelefonService GmbH & Co. KG
Tel.: 06894 145 11 00
Mail: niclas.bychowski@callcenter-verband.de



Rückblick CCV Arbeitskreise und CCV Regionalgruppen

Süd



Silke Robeller

Verlagsgruppe Weltbild GmbH

Tel.: 0821 7004 2000

Mail: silke.robeller@callcenter-verband.de



Heike Kraus

DATEV eG

Tel.: 0911 / 319-3223

Mail: heike.kraus@callcenter-verband.de

Die Themen

Die Themen der regelmäßigen Treffen orientieren sich an den aktuellen Fragestellungen in der Branche: Sprechwirkungsforschung, Ausbildung, Mitarbeiter-Wertschätzung, Reorganisation des Kundenservice, der Umgang mit Emotionen am Telefon, Unified Communication Werkzeuge im täglichen Einsatz – diese Themen stehen genauso auf der Liste wie Verkaufsoptimierung, Datenschutz oder die Umsetzung der kostenfreien Warteschleife. Informationen aus dem Verband, die in der Regel von Vorstandsmitgliedern „mitgebracht“ werden, gehören dazu wie das Netzwerken in Kaffeepausen und dem schon obligatorischen gemeinsamen Abendessen. Möglich werden diese Treffen durch Sponsoren, die einzelne Teile oder die gesamte Veranstaltung unterstützen. Eingeladen sind die Vertreter der Regionen meist bei einem CCV Mitgliedsunternehmen, das dann auch tiefe Einblicke in das eigene Geschäft ermöglicht.



Die Kandidaten

Anwärter für die Vorstandswahlen stellen sich vor

Hier stellen wir Ihnen die Kandidaten der Vorstandswahl 2013 vor, deren Bewerbungen bereits in der Geschäftsstelle eingegangen sind. Für den Vorstand stellen sich die bisherigen Amtsinhaber zur Wiederwahl in den Ressorts:

Präsident: Manfred Stockmann
Vizepräsident: Manuel Schindler
Finanzen: Leo-Staub Marx
Mitglieder: Bernd Engel

Für das Ressort Qualität stellt sich Kent Doğu nicht mehr zur Wahl. Es soll in seiner bisherigen Ausrichtung nicht mehr besetzt werden.

Neu geschaffen werden soll dafür das Ressort Neue Medien & Neue Technologien, mit dem spezifischer den zunehmenden Anforderungen an moderne und qualitative Callcenter Arbeit Rechnung getragen werden soll. Die zunehmenden Anfragen nach Informationen und Umsetzungsbeispielen/-hilfen u.a. zu eCommerce/CC-Integration, Big Data oder Social Media Einbindung motivierten Vorstand und Beirat diesem Thema ein eigenes Ressort zu geben und damit auch ein Signal in den Markt zu setzen. Der amtierende Vorstand freut sich über Bewerbungen für dieses Vorstandsressort und wird auch von sich aus Gesprä-

che mit Kandidaten suchen. Sollten Sie Interesse an einem der oben genannten fünf Vorstandsämtern haben, nehmen Sie bitte mit der Geschäftsstelle Kontakt auf.

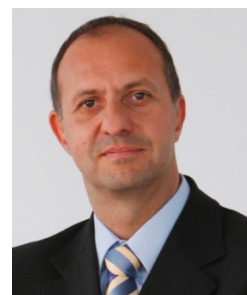
Die Bewerbungen im Einzelnen:

Manfred Stockmann

Wer bin ich, was mache ich:

Ich beschäftige mich seit Mitte der achtziger Jahre mit dem Aufbau und der Weiterentwicklung von Personal- und Organisationsprozessen in Unternehmen, seit 1994 auch mit Fokussierung auf Contact Center Organisation und Kundenkommunikation. Nach verschiedenen Führungspositionen in der Finanzdienstleistung und Logistikbranche, gründete ich 2002 die C.M.B.S. Managementberatung für Personal- und Organisationsentwicklung. Hier begleite ich mit meinen Mitarbeitern und Partnern europaweit Unternehmen bei sensiblen Veränderungsprozessen in der Aufbau- und Ablauforganisation, im Bereich der Produktivitätsoptimierung sowie bei der Konzeption von Customer Service Einheiten und bei Out- oder Resourcing-Entscheidungen.

Mitglied im CCV bin ich seit Herbst 1996, im Sommer 1998 wurde ich Regionalgruppensprecher der Gruppe Süd, seit 2000 arbeite ich im Vorstand und seit



Manfred Stockmann



Kandidaten für die Vorstandswahlen

Herbst 2003 als Präsident. Im Jahr 2001 war ich für den Verband als Mitbegründer der europäischen Branchenvereinigung ECCCO verantwortlich und vertrete den CCV dort im Vorstand als Vice-President. Für den CCV engagiere ich mich darüber hinaus zu politischen Themen, in der Außenkommunikation und beim Quality Award sowie in verschiedenen Fachgremien (u.a. von 2008-2010 als Obmann der deutschen Expertenkommission im DIN zur Erarbeitung der europäischen Norm für Customer Contact Center EN 15838 und derzeit in gleicher Funktion im ISO PC 273 bei der Erarbeitung einer internationalen ISO-Norm).

Warum ich wieder für das Amt des Präsidenten kandidiere:

Wir sind in den Themen und der Themenvielfalt die vergangenen Jahre immer weiter vorangekommen, haben die internen Strukturen weiter professionalisiert und unsere Außenkommunikation zunehmend ausgebaut. Wir können Erfolge für die Branche in der politischen Arbeit und bei Gesetzgebungsverfahren vorweisen und hatten für unsere Mitglieder noch nie so viele Themen- und Informationsangebote, wie im vergangenen Jahr.

Unsere Position als Fachverband der Callcenter sowie als erster Ansprechpartner und Sprachrohr der Branche sowohl

für Fachthemen als auch für Branchenpositionen konnten wir mit kompetentem und offenem Auftreten weiter festigen und ausbauen. Bei der Mindestlohndiskussion übernahmen wir die Rolle als Moderator und Vermittler zwischen den unterschiedlichen Interessen und hin zur Politik. Diesen Kurs, basierend auf Verlässlichkeit im Inneren wie nach Außen, mit kritischer doch immer konstruktiver gemeinsamer Arbeit, möchte ich im Team mit neuen und erfahrenen Vorstandskolleginnen und -kollegen fortsetzen.

Was habe ich vor:

Die Themen und Erfolge will ich noch wirkungsvoller in den Markt bringen, den Nutzen eines Verbandes als Knowhow-Plattform intern und Interessenvertretung nach außen für die gesamte Callcenter-Wirtschaft (Inhouse wie Dienstleister und Zulieferindustrie) noch transparenter und auch die Abgrenzung zu den zahlreichen kostenfreien Angeboten noch klarer machen. Dies erfordert noch mehr direkte und individuellere Ansprache, um die Basis an Mitgliedsunternehmen zu verbreitern. Das Imagethema möchte ich mit nachweisbaren Maßnahmen und Angeboten angehen, wie zum Beispiel Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Ausbildung oder Inklusion, aber auch mit der Gestaltung der Mindestlohndebatte. Nur dort, wo wir Flanken und Angriffspunkte



Kandidaten für die Vorstandswahlen

nachweislich schließen, können wir auch positives Medienecho generieren und politische Entscheidungsträger überzeugen. Als angenehmen Nebeneffekt positionieren wir uns als wirklich interessante Arbeitgeber.

Meine Kontaktdaten:

Manfred Stockmann
Inhaber C.M.B.S. Managementberatung
82140 Olching bei München
Werner-von-Siemens-Str. 5a
E-Mail: ms@cmbs.de

Manuel Schindler

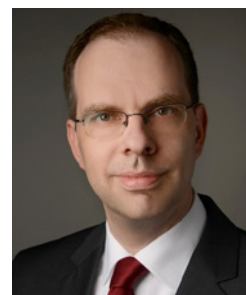
Wer bin ich, was mache ich:

Bereits seit 1984 gilt mein Engagement der Informations- und Kommunikationstechnik. Neben dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Köln und der Verwaltungshochschule in Speyer durchlief ich Ausbildungen in den Bereichen Personalführung und Führungswesen. Seit 1997 bin ich als Rechtsanwalt tätig. Als Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten, überörtlich tätigen RSUW Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft betreue ich schwerpunktmäßig Geschäftskunden aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Medien und Kommunikation.

Meine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts und umfassen auch die hiervon tangierten Bereiche des Wettbewerbs- und Kennzeichenrechts. Neben der anwaltlichen Beratung und Forensik bin ich als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gebe Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren an Firmen, Medienschaaffende und Kollegen weiter. Darüber hinaus bin ich seit 2003 im Vorstand des Call Center Verband Deutschland und war dort in den vergangenen vier Jahren für das Ressort Recht & Regulierung verantwortlich.

Warum kandidiere ich:

Ich bin seit zehn Jahren im Vorstand des CCV tätig. In dieser Zeit durfte ich den notwendigen Wandel des CCV vom Verein zum führenden deutschen Branchenverband mitbegleiten. Neben den Vorstandstätigkeiten habe ich in verschiedenen Gremien des CCF/CCV (Beschwerdegremium, Arbeitskreis Freiwillige Selbstkontrolle, Arbeitskreis Recht & Regulierung, Zertifizierungsbeirat, DIN-Ausschuss, Jury CCF Quality Award) mitgewirkt. Seit sechs Jahren habe ich zusätzlich die politischen Kontakte des CCV wahrgenommen und die laufenden Gesetzgebungsvorhaben begleitet.



Rechtsanwalt
Manuel Schindler



Kandidaten für die Vorstandswahlen

Im Rahmen dieser Kontakte konnte der CCV in Fachgesprächen und bei Besichtigungen von Callcentern mit den beteiligten Ministerien, Politikern, Behörden und Verbänden ein realistisches Bild der Branche vermitteln und sich als *der* Ansprechpartner etablieren. Kritik, Verbesserungsvorschläge und Anregungen des CCV wurden aufgenommen und in wesentlichen Teilen in den bisherigen Gesetzgebungsverfahren berücksichtigt. Die Taktik des konstruktiven Dialoges wurde bei den politischen Entscheidern positiv aufgenommen.

Da ich diese Arbeit im Vorstand und deren Kontinuität als genauso notwendig wie auch interessant und produktiv empfinde, möchte ich diese auch in den nächsten beiden Jahren fortsetzen.

Was habe ich vor:

Ich möchte die Veränderungen in Rechtsprechung und Gesetzgebung auf allen für die Branche relevanten Gebieten weiterhin aktiv begleiten und die Mitglieder in Vorträgen und Beiträgen hierüber informieren. Darüber hinaus gilt es, die unverzichtbaren Positionen der Branche gegenüber Politik, Gesetzgebung, Verbänden und notfalls auch anderen branchenspezifischen Vereinigungen im Rahmen der Lobbyarbeit des CCV nachhaltig zu vertreten. Darüber hinaus

vertrete ich, soweit erforderlich, die externen rechtlichen Interessen des Verbands und stehe den Mitgliedern als erster Ansprechpartner in meinem Fachbereich zur Verfügung.

Meine Kontaktdaten:

Manuel A. Schindler
RSUW Rechtsanwälte LLP
Lindenstraße 14
50674 Köln
Tel: 0221 / 130809-0
E-Mail: mschindler@rsuw.de

Leo Staub-Marx

Wer bin ich, was mache ich:

Studium in Saarbrücken, Zürich und Mexiko. Nach dem Studium bei Bertelsmann in Barcelona tätig, danach drei Jahre bei einem Berliner Handelsunternehmen mit Verantwortung für die Geschäftsfelder in Berlin, Russland und Südamerika. Seit 1998 bei der SNT Deutschland AG: zunächst als Teamleiter beim Tochterunternehmen Flexitel, ab 2001 Call Center Leiter bei SNT in Berlin. Ab 2004 verantwortlich für die gesamte operative Personalarbeit des Standortes Potsdam ab 2006 zusätzlich für Berlin. Seit 2012 verantwortlich für die gesamte operative und strategische Personalarbeit der SNT.

Seit 2007 vertrete ich die SNT Deutsch-



Leo Staub-Marx



Kandidaten für die Vorstandswahlen

land AG im CCV, ab 2009 als Regionalleiter der Region Berlin-Brandenburg, seit 2011 als Vorstandsmitglied für den Bereich Finanzen.

Warum kandidiere ich:

Weil die Arbeit des Verbandes für unsere Branche politisch wichtig ist, die Branche aus unserer Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken ist und sehr viel mehr leistet als gemeinhin kommuniziert wird. Die Branche ist gleichzeitig Jobmotor und Karriereweg für unzählige Quereinsteiger, Auszubildende, Menschen mit Handicap und viele andere mehr und bietet spannende Themen und Tätigkeiten. Weil ich mit der Geschäftsstelle und den anderen Vorständen erreichen will, dass die Branche als seriöse Branche wahrgenommen wird, für die es sich lohnt, sich einzusetzen.

Was habe ich erreicht:

Die Finanzen des Verbandes sind trotz zurückgehender Einnahmen solide. Dies war möglich, da die Einnahmen und Ausgaben eng „gemonitort“ wurden und der Grundsatz „es darf nur das ausgegeben werden, was an Geld vorhanden ist, eingehalten wurde. In den vergangenen Jahren konnte sogar ein kleines finanzielles Polster aufgebaut werden und dies, obwohl uns in den vergangenen Jahren noch eine Reihe von Steuerthemen belastet haben. Diese Steuerthemen

konnten zusammen mit dem Steuerbüro im Sinne des Verbandes und der Mitglieder gelöst werden. Derzeit drohen keine unvorhergesehenen Steuerthemen mehr.

Was habe ich vor:

Die Gelder der Mitglieder auf einer soliden Basis weiter zu verwalten. Hierbei muss weiter der Grundsatz gelten: Es darf im Sinne aller Mitglieder nur das Geld ausgegeben werden, was vorhanden ist. Auf Budgeteinhaltung achten. Gemeinsam mit dem Vorstand Projekte forcieren, die die Interessen unserer Mitglieder vertreten und die Branche und den Verband stärken.

Meine Kontaktdaten:

Leo Staub-Marx
SNT Deutschland AG,
Zweigniederlassung Potsdam
Edisonallee 1
14473 Potsdam
Tel: 0331 700 4000
E-Mail: leo.staub-marx@snt-ag.de

Bernd Engel

Wer bin ich, was mache ich:

Seit 1992 selbständiger Unternehmensberater für Vertrieboptimierung und –steuerung. Zusätzlich Vertrieb von ERP und CRM Systemen in unterschiedlichsten Branchen. Handel, Automobil,



Kandidaten für die Vorstandswahlen

Versicherungen, Banken, Healthcare usw. Ab 2000 als Vertriebsleiter für die ASC telecom AG in der Callcenter Branche mit den Themen Qualitätsmanagement und Recording unterwegs. 2012 der Wechsel in die BI Beratung. Mit der b.telligent zeigen wir Unternehmen, wie Themen wie Next Best Activity, Kampagnenmanagement, Mobile BI, Big Data und Data Warehouse optimal zur Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserung eingesetzt werden können.

Seit 2011 Mitglied im Vorstand des CCV für das Ressort Mitglieder und Veranstaltungen ehrenamtlich tätig.

Warum kandidiere ich erneut:

Ein Verband kann nur durch aktive Unterstützung der Mitglieder existieren. Dabei spielt die Position keine entscheidende Rolle, sondern vielmehr das Engagement. Der Verband bietet Unternehmen und Unternehmensvertretern diverse Möglichkeiten, sich aktiv an der Ausrichtung zu beteiligen.

Das CCV Ressort Mitglieder möchte ich in der neuen Periode anders ausrichten; die Arbeit der letzten zwei Jahre war dabei zum großen Teil Vorbereitung für die Neuausrichtung. Wir haben im Verband die Aufgabe, auch neue Bereiche wie E-Commerce, Online Marketing und viele

andere mehr für uns zu gewinnen. Durch das stärkere Zusammenwachsen der verschiedenen Abteilungen in den Unternehmen sehe ich hier die Chance die Mitgliederzahlen wieder in einen positiven Trend zu drehen.

Ziele:

Der Verband kann sich nur durch Mitglieder und Sponsoren finanzieren, Ziel ist es, eine stabile Mitgliedergröße zu erreichen, die jedes Jahr um 5-10 Prozent wachsen sollte. Damit wir finanziell die Stabilität bekommen, neue Themen wie Webinare, Messen, Veranstaltungen etc. interaktiver und moderner zu gestalten, brauchen wir eine breite Sponsorenbasis! Denn diese Gelder stehen aus den Mitgliedsbeiträgen in benötigter Höhe nicht zu Verfügung. Für viele neue Themen müssen wir in den nächsten zwei Jahren den Grundstein legen.

Meine Kontaktdaten:

Bernd Engel
b.telligent GmbH & Co. KG
Georg-Brauchle-Ring 54
80992 München
Tel: +49 152 5487 4544
E-Mail: bernd.engel@btelligent.com



Bernd Engel



Advertorial

7 aktuelle Tipps für erfolgreichen Kunden-Kontakt

Die jüngsten Technologie-Entwicklungen haben das Machtverhältnis zwischen Kunden und Unternehmen bedeutend verändert. Der wachsende Einfluss von Social Media auf den Ruf des Unternehmens und damit auf seinen Vertrieb zwingt Unternehmen dazu, sich noch mehr anzustrengen, um besseren und dazu nachhaltigen Service zu bieten.

Basierend auf 20 Jahren Erfahrung in der Contact Center Branche haben wir Ihnen sieben aktuelle Praxistipps zusammengestellt, die Ihnen beim Kunden-Kontakt helfen:

1.Tipp: Messen Sie Ihre Business-Performance

Nur wer Tools einsetzt, mit denen sich anhand von geschäftsspezifischen KPIs der aktuelle Geschäftserfolg konstant darstellen und messen lässt, kann sofort auf entstandene Leistungslücken reagieren und Verbesserungen unmittelbar umsetzen.

2.Tipp: Vereinen Sie alle Kommunikationskanäle in einem System

Einst waren es Telefon und Fax, heute kommen E-Mail, mobile Apps und Social Media dazu. Bei den vielfältigen Kommunikationskanälen, die Kunden inzwischen nutzen, ist es wichtig eine kanalübergreifende Sicht auf die Kunden und ihre Historie zu behalten. Nur so ist es dem Agenten möglich, schnell das aktuelle Anliegen des Kunden zu verstehen und eine passende Lösung zu finden.

3.Tipp: Suchen Sie das Gespräch mit Ihren Kunden auch auf Social Media Kanälen

Da Menschen immer mehr Zeit mit Social Media Netzwerken verbringen, ist es wichtig Social Media Aktivitäten nicht nur zu beobachten, sondern auch Tools und Handlungsanweisungen bereitzustellen, die es Ihren Mitarbeitern ermöglichen,

Kunden über Social Media Kanäle zu erreichen und ihnen bei ihren Anliegen zu helfen.

4.Tipp: Mobilität und Automatisierung

Die Anforderungen an eine Mobile-App sind hoch: Sie muss einfach zu bedienen und gleichzeitig sexy sein und das Potenzial bieten, viral zu handeln. Die Aufgabe hat Anspruch, zahlt sich aber aus, denn durchdachte Self-Service-Funktionen einer App führen Kunden schnell zum Ziel und erhöhen auf diese Weise die Kundenzufriedenheit signifikant.

5.Tipp: Bieten Sie Kunden statt der Warteschleife den automatischen Rückruf an

Kunden schätzen es, wenn zu der herkömmlichen Warteschleife auch Alternativen wie ein automatischer Rückruf angeboten werden. Das kann zwar die Kosten minimal erhöhen, zahlt sich aber sofort aus, wenn der Kunde ernsthaft interessiert daran ist, mit dem Unternehmen zu sprechen. Denn funktionierender Service stärkt die Loyalität bestehender und überzeugt neue Kunden.

6.Tipp: Setzen Sie bei Outbound-Aktivitäten konsequent auf Business Intelligence

Schon heute ist zu sehen: Die Unternehmen, die ihre Outbound-Aktivitäten an die Interessen der potenziellen Kunden anpassen, die individuell richtigen Themen adressieren und den jeweils bevorzugten Kanal verwenden, setzen sich spürbar von ihren Mitbewerbern ab und werden perspektivisch die Spitzenreiter des Marktes.

7.Tipp: Bieten Sie flexible Arbeitsbedingungen

Es ist äußerst wichtig, dass Agenten ein positives Kundenerlebnis schaffen. Um das zu erreichen, müssen sie mit ihrer eigenen Arbeit glücklich sein. Technologie kann dabei eine große Hilfe sein, denn sie bietet Agenten die Wahl, wann und wie sie arbeiten wollen.



Miguel Lopes
Geschäftsführer

Altitude Software GmbH
Kaiserswerther Str. 115
40880 Ratingen

Telefon: 02102 - 420-669
Fax: 02102 - 420-60

E-Mail:
kontakt@altitude.com
www.altitude.com/de

Vollständiges Whitepaper
herunterladen:
www.altitude.com/7trends





Advertorial

Bye Bye Full Service Provider

In der heutigen Fachpresse liest man viel von „man braucht eine klare Positionierung“ oder „Spezialisten braucht man – keine Bauchläden“ – ich stimme zu 100 Prozent zu.

Schon vor Jahren entwickelte sich dieser Trend bei den kleineren bis mittelgroßen Call Centern. Die Big Player, die ja gern immer als „die Branche“ bezeichnet werden, müssen diese Erfahrung heute und zum Teil schmerzlich machen. Geschäftsmodelle sind veraltet und zum Teil nicht mehr gesetzeskonform – also was nun?

Die kleinen und mittleren haben das längst lernen müssen: Ein Full Service Providing ist von den wenigsten Kunden erwünscht. Sie suchen Spezialisten und Expertise für einen bestimmten Prozess. Referenzen und erfolgreiches Best Practice sind heute mehr wert, als ein Preis oder eine Marke als großes Call- oder Contact Center. Expertise ist ein Garant dafür, dass der outgesourcete Vertriebs- oder Service-Prozess erfolgreich abgebildet wird. Dabei spielt die regionale Nähe sicher immer weniger eine Rolle. Eher die Transparenz. Das Call Center von heute ist transparenter denn je. Der ROI rückt immer mehr in den Vordergrund genau wie Up- & Cross-Selling Ansätze, vielleicht sogar verbunden mit einer klaren Zielvorgabe. Dies alles ist vollkommen legitim und spiegelt einfach nur den Druck des Marktes wieder. Voraussetzung dafür, dem Auftraggeber von heute gerecht zu werden, ist ein hohes Maß an Flexibilität, Erfahrung und Branchenkenntnis. Die schwierigste Aufgabe für den Dienstleister ist es nun, das Knowhow der Mitarbeiter zu halten, denn nicht der Dienstleister ist der Spezialist, sondern die Mitarbeiter am Telefon und am PC.

Der Mitarbeiter von heute ist von Haus aus ein MultiSkill-Agent, der es in kürzester Zeit versteht, komplexe Prozesse mitzugestalten und abzubilden. Ob Telefon, E-Mail, Web, Datenbanken & CRM-Systeme von Kunden – alle Skills bringt er mit, denn er ist Generation Y.

Natürlich sind auch wir darauf bedacht, unseren Kunden ein möglichst breites Spektrum an Dienstleistungen und Service anzubieten und abzubilden – Services in bestehenden oder neuen Prozessen werden allerdings von größeren Firmen immer häufiger nicht mehr von einem, sondern eben von mehreren Dienstleistern abgebildet – eben von Spezialisten, deren Core Business es ist, die jeweilige Dienstleistung durchzuführen. Ich denke Gründe hierfür sind auf der einen Seite die Diversifikation und auf der anderen Seite einfach ein optimierter Service im Kerngeschäft des jeweiligen Service Providers. Eine Entwicklung, vor der man sich nicht fürchten muss, sondern die eine große Chance bietet – die Chance sich und seine Dienstleistungen klar zu positionieren, um sich so vom Wettbewerb abzuheben.

Die digital-dialog GmbH positioniert sich seit nunmehr seit 13 Jahren erfolgreich als Business Process Outsourcing-Partner für alle Belange in dem Bereich TeleSales, Vertriebsunterstützung und Service Center. Mit mehr als 500 bestens ausgebildeten Mitarbeitern gelten wir als Spezialist in den Bereichen TeleSales, Vertriebsunterstützung und Inbound. Die Aufgabenbereiche erstrecken sich von der Betreuung von bestehenden Geschäftskunden, dem Ausbau von Geschäftsbeziehungen und der Beratung bis zur Akquise neuer Kunden im Geschäftskundensegment.

digital-dialog
PREMIUM CONTACT CENTER
www.digital-dialog.com



Roy Reinelt, MBA
Head of Sales & Marketing

digital-dialog GmbH
Borsigstrasse 6
63150 Heusenstamm

Telefon: 06104 - 685 109
Fax: 06104 - 685 499

Skype: roy_reinelt
E-Mail:
r.reinelt@digital-dialog.com

www.digital-dialog.com



Advertorial

Komplexe Kundenanforderungen über verschiedene Eingangskanäle erfordern Prozesssicherheit

Die zentralen Fragen im Service-Center lauten: Wie kann ich meinen Kunden einen perfekten Service bieten und gleichzeitig mein Service-Center effizient steuern? Wie kann ich die komplexen Kundenanforderungen, die über verschiedene Eingangskanäle eintreffen, sortieren, priorisieren, zügig bearbeiten und auswerten? Wie erreiche ich garantierte Durchlaufzeiten bei den Serviceprozessen? Wie lässt sich eine durchgängig hohe und messbare Erreichbarkeit sicherstellen?

Die folgende Grafik veranschaulicht die automatisierten Service-Prozesse bei CommuniGate vom Nachrichteneingang über die Vorgangsbearbeitung bis zur Archivierung und Datenauswertung. Das Unternehmen bildet diese Prozesse unter Einhaltung höchster Sicherheits- und Qualitätsstandards nach PCI-DSS und DIN EN ISO 9001:2008 für die Kunden von Versicherungen, Energieversorgern, Banken und Sparkassen ab.



Diese Erfolgsfaktoren sind für die professionelle Steuerung eines Service-Centers entscheidend:

- ein automatisiertes und gleichzeitig flexibles Workflow-Managementsystem
- eine darauf abgestimmte Personaleinsatzplanung
- klar definierte Prozesse
- eine hohe Daten- und Systemsicherheit
- ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem

Fazit: Die komplexen Kundenanforderungen über verschiedene Eingangskanäle erfordern Prozesssicherheit sowie ein automatisiertes und dennoch schnell zu modifizierendes Workflow-Managementsystem des Service-Centers.

CommuniGate
Mit Kunden verbunden.



Günther Seitz
Bereichsleiter Marketing
und Vertrieb

CommuniGate
Kommunikationsservice
GmbH
Dr.-Ernst-Derra-Straße 2
94036 Passau

Telefon: 0851 - 9512-153
Fax: 0851 - 9512-8153

E-Mail: guenther.seitz@communiGate.org

www.communiGate.org





Advertorial

Performance Management – der Personal Trainer im Contact Center

Früher waren in Callcentern Personaleinsatzplanung und Coaching voneinander getrennt. Vor einiger Zeit hat man beides aus strategischer Sicht zusammengeführt. Coaching findet dann statt, wenn gerade wenig Anrufe im Callcenter eingehen oder es in den Arbeitsplan des Agenten passt.

Die Zukunft ist Performance Management – kontinuierlich messen, regeln, wenn die Leistungskennzahlen (KPIs) nicht im Zielkorridor liegen und den Mitarbeiter motivieren. Die Lösung ist wie ein persönlicher Trainer, der den Agenten jeden Tag coacht und so für klare Erfolge sorgt. Der Agent stemmt die Gewichte und der persönliche Trainer erstellt den Trainingsplan speziell auf die Bedürfnisse und Ziele des Agenten zugeschnitten. Er zeigt ihm, was zu tun ist, misst die Fortschritte, passt den Trainingsplan an und motiviert den Agenten.

Die Lösung führt Daten von der ACD bis zum CRM-System zusammen. Diese Daten stammen aus allen Kommunikationskanälen – egal ob Sprache oder Text. Dadurch bekommen Mitarbeiter ein ständiges Feedback über ihre Leistung. Liegt eine KPI zum Beispiel bei Cross- und Up-Sell nicht im Zielkorridor, wird der Mitarbeiter „gecoached“. So kann der Agent eine maximale Leistung erzielen – ohne sich überfordert zu fühlen und gestresst zu sein.

Die Lösung stellt die Daten übersichtlich auf einem Dashboard für den Agenten bereit. Sie dienen als Barometer, das Auskunft über die aktuelle Leistung und die Zielerreichung gibt. Aufbereitet für eine schnell erfassbare Leistungsübersicht erhält das Management die Daten. Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter wollen ihren Job besser machen. Sie wünschen sich passgenaue Hilfestellung und Unterstützung. So motiviert Performance Management jeden einzelnen Mitarbeiter.

Weiterführende Informationen finden Sie in unserem White Paper Performance Management:

http://bit.ly/White-Paper_PM.

Die Inhalte:

- Warum Performance Management?
- Früher: messen und regeln – heute: messen, regeln und motivieren
- Performance Management
- Vorteile der Lösung im Überblick
- Architektur und Administration

Webinar: Kundenfeedback in Echtzeit analysieren

Analysieren Sie Ihr Kundenfeedback über alle Kanäle hinweg und binden Sie mit einer softwarebasierten Lösung Kunden an Ihr Unternehmen. Wir sagen Ihnen wie:

Am 7. November 2013 um 11.00 Uhr veranstaltet NICE Systems ein Webinar zum Thema „Voice of the Customer“. Das Seminar richtet sich an Kundenservice-Verantwortliche in Call Centern, die Kundenfeedback über alle Kanäle systematisch generieren und analysieren wollen.

Sie können die Präsentation bequem vom Büro aus verfolgen und Fragen per Live-Chat stellen. Melden Sie sich jetzt an unter:

http://bit.ly/Webinar_anmelden



NICE Systems AG
Große Gallusstraße 9
60311 Frankfurt

Sabina Mustica
VP DACH
Tel.: 089 21890292
sabina.mustica@nice.com

www.nice.com
www.nice-deutschland.de



Advertorial

4Com CCI 2013 am 24. Oktober im Zoo Hannover

„Creating Service Excellence: Ein besonderes Erlebnis mit 4Com“!



4COM CONTACT CENTER INNOVATIONEN

Cloudbasierte In- & Outbound-Lösungen für Ihren Kundenservice



4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover

Tel. 0511 300 399 09

solutions@4Com.de
www.4Com.de



Seien Sie am 24. Oktober dabei! Die Teilnahme an der 4Com CCI 2013 ist kostenlos und unverbindlich, um Anmeldung wird gebeten. Infos, Programm und Anmeldung unter www.4Com.de/ci

Seien Sie bei den 4Com Contact Center Innovationen am 24. Oktober im Erlebnis-Zoo Hannover dabei! Gemeinsam verbringen wir einen informativen Tag rund um die cloudbasierten 4Com-Komplettlösungen und Ihren Kundenservice. Es warten wichtige Impulse für Ihren Kundenservice auf Sie – die 4Com CCI 2013 präsentiert dazu ein neues Themenwelten-Konzept, interessante Keynotes und tierische Unterhaltung!

An den Demopoints der Themenwelten bewegen Sie sich individuell und werden in dialogorientierten Live-Demos über Features, Kombinationen und Schwerpunkte der 4Com-Lösungen informiert. Dazu zählen u.a. die Multichannel ACD,

der Outbound Manager, das E-Mail Management, der Messenger, das Customer Feedback, das Workforce Management und das 4Com Cockpit.

Keynotespeaker Markus Vehlow, PricewaterhouseCoopers, und Jonas Lang, forum! Marktforschung, informieren über das Heute, Morgen und Übermorgen von Cloud Services und den Nutzen der emotionalen Kundenbindung. CCV-Vizepräsident Manuel Schindler steckt das Feld möglicher gesetzgeberischer Entwicklungen im Kundenservice ab. Über die Vorzüge und weitere Entwicklung des 4Com-Cloud-Modells informiert 4Com-Geschäftsführer Holger Klewe. Tierische Gäste und eine Zoo-Entdeckertour vervollständigen das Programm.



Advertorial

Klasse für die Masse –

Braucht der Kundendialog die schöne, neue Arbeitswelt?

8.30 Uhr: Latte Macchiato im Café. Die ersten Mails checken, einige Rückrufe erledigen und die Agenda für das Video-Meeting am Vormittag vorbereiten. Videokonferenz aus der Lounge am Hauptbahnhof kurz vor der Fahrt nach Hannover zum Kunden. Danach zurück in die Zentrale: wichtige Memos schreiben. Dort Projektbesprechung im spacigen Innovation Center. Am Nachmittag endlich Ruhe in der Bibliothek für das nächste Konzept.

Sieht so die Zukunft derjenigen aus, die heute als „Callcenter-Agents“ getaktet Kundenzufriedenheit auf der Basis von Leitfäden mit Sprechbausteinen erbringen müssen? Wohl kaum.

Der neue Service

Damit die Herausforderungen von Rekrutierung, Bindung und Wirtschaftlichkeit bewältigt werden können, braucht es ein neues Arbeitsprofil. Und neue Arbeitsplätze: Zur neuen Freiheit gehört Transparenz – der Open Space als gemeinsamer Arbeitsraum ist der Standard dazu. Die Gestaltung unter der Berücksichtigung aller Gewerke rund um Licht, Luft und Raum sowie ihrer Wechselwirkungen definiert die HCD-Matrix, schon heute ein Standard für Planung und Gestaltung.

Qualität braucht Raum – über den Arbeitsplatz hinaus. Ergonomie ist nur ein Teil der Gestaltung. Kommunikation und Konzentration müssen gleichermaßen gewährleistet sein. Dabei geht es nicht nur um Gestaltung und Einrichtung, sondern auch um Prozesse, Technikeinsatz und Führungskompetenz. Rückzugsbereiche, Fun-Areas, Recreation-Räume oder intelligente Bistro-Berei-

che für den informellen Austausch sind ein Schritt in diese Richtung. Denn Ruhe ist planbar.

Auch Zukunft ist planbar – mit viel mehr Freiheit für den Einzelnen. Servicecenter können sich die Vorteile der schönen, neuen Arbeitswelt zu eigen machen. Kinderzimmer, Bibliothek als Rückzugsraum, Concierge-Dienste passen perfekt. Das Homeoffice wird aus Gründen der Markenidentität (die der Mitarbeiter mit jeder Kommunikation vermitteln soll) und aus Gründen des Datenschutzes kaum zur dauerhaften Lösung. Aber wohnortnahe Satelliten-Büros in ländlichen Regionen können die Arbeit zum (Teilzeit-)Mitarbeiter bringen, erleichtern die Kombination von Beruf und Familie durch kurze Wege zu Schulen und Kitas und leisten letztlich auch einen aktiven Beitrag für weniger CO2-Ausstoß.

Wer wissen will, wie die Zukunft der Arbeit im Kundendialog aussieht, erlebt HCD auf der CCV-ision oder holt sich gleich wertvolle Praxistipps an der HCD Planbar: www.hcd-gmbh.de/planbar/



Erleben Sie ein typisches HCD-Projekt: die Neugestaltung des Kundenkommunikations-Centers bei JURA in Nürnberg:
<http://bit.ly/hcd4jura>



HCD Human CallCenter
Design Planungs-ges. mbH
Julius-Hart-Straße 12
48147 Münster

Tel.: (02 51) 41 41 40
info@hcd-gmbh.de
www.hcd-gmbh.de





Wir stellen Ihnen die neuen Mitglieder des CCV vor:
Durch ihre Mitgliedschaft stärken sie die Basis und den Einfluss
unseres Interessenverbandes für eine erfolgreiche Vertretung
der Callcenter Wirtschaft nach außen.

Neue Mitglieder des CCV seit Mai: Herzlich willkommen!



**D+S communication center
management GmbH**
www.ds-cc.de

Mario Bethune-Steck
info@ds-cc.de



**E-PLUS CUSTOMER SUPPORT
GMBH**
www.eplus.de

Gudrun Scharler
gudrun.scharler@eplus-gruppe.de



gevekom GmbH
www.gevekom.de

Gudrun Stüve
gudrun.stueve@gevekom.de



Gi Group Deutschland GmbH
www.gigroup.de

Christian Franz
Christian.Franz@gigroup.com



jobvertising crossmedia GmbH
www.jobadpartner.de

Alex Führling
a.fuehring@jobadpartner.de



Z-Callcenter Staffing
www.z-ps.de

Carlo Köchel
carlo.koechel@z-ps.de



Termine

17.10.2013
**Treffen des CCV Arbeits-
kreises Inklusion bei buw**
Osnabrück

22.10.2013
**Workshop "Social Media
und Kundenservice 2.0"**
Frankfurt/Main

7./8.11.2013
**CCVision – Stärken erken-
nen. Zukunft im Blick.**
Berlin

7.11.2013
**Verleihung der CCV Quality
Awards 2013**
Berlin

8.11.2013
Mitgliederversammlung
Berlin

5.12.2013
Regionalgruppentreffen Süd
Nürnberg

17.-20.2.2014
**Besuchen Sie uns auf der
CCW 2014, Halle 4, Stand
H18/J17**
Berlin

Aktuelle Termine und Infos
über Inhalte und Anmeldung
finden Sie stets aktuell unter:
www.callcenter-verband.de