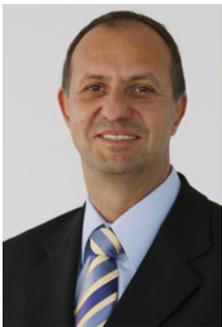


CCV News

Die guten Nachrichten aus der Callcenter Branche

MV.11

Liebe Mitglieder,



Veränderungen sind die Normalität. Und so stand auch die Amtsperiode 2009/2011 für viele Veränderungen verbunden mit intensivem Arbeitspensum. Denn der Gesetzgeber blieb kreativ und initiierte zahlreiche neue Regulierungsvorhaben, von denen uns einige noch immer beschäftigen. Tolle Arbeit für unsere Kommunikation leisten hier unsere Expertenteams im Ressort Recht & Regulierung mit ihren fundierten Positionspapieren. Neben den Themen, die uns von außen kommend beschäftigen haben, waren auch intern einige Aufgaben zu bewältigen. Die Geschäftsstelle in Berlin musste personell und organisatorisch neu aufgestellt werden, alle Finanzressort-relevanten Aufgaben wurden in Berlin gebündelt. Die Umfirmierung von CCF nach CCV konnte nach langwierigen administrativen Prozessen erfolgreich abgeschlossen werden und eine disziplinierte Budgetplanung ermöglichte uns wieder ausreichende finanzielle Rücklagen aufzubauen.

Gemeinsam haben wir in den vergangenen Jahren wieder einiges erreicht. Doch ein Punkt bleibt wund: Die Mitgliederzahl blieb im Wesentlichen unverändert. Die personelle Lücke im Vorstandsressort Mitglieder war hier nicht zu kompensieren. Allerdings werden wir künftig mit neuen Services verstärkt auf eine breitere Basis von Ansprechpartnern in den Firmen setzen. Hervorheben möchte ich auch die verstärkte aktive Präsenz des Verbandes im Web in den verschiedenen Communities und die Intensivierung von Kooperationen. Hier zeigen sich erste positive Effekte auch für die Mitgliedergewinnung. Zur Herbsttagung haben wir auch den Quality Award wieder neu aufgelegt und können die neuen Verbands-Webseiten präsentieren. Erfreulich ist auch die Entwicklung bei der DIN EN 15838, der Norm für Kundenkontaktzentren: Einige Mitgliedsunternehmen haben sich bereits danach zertifizieren lassen.

Letztlich können wir feststellen, dass wir mit viel ehrenamtlichem Engagement des gesamten Vorstands, des Beirates und einiger Mitglieder zwar viel bewegen konnten, doch alle auch immer wieder vom Alltagsgeschäft eingeholt werden. Zu einer wichtigen Stütze entwickelten sich in kürzester Zeit unsere drei Vollzeit-Mitarbeiterinnen in der Geschäftsstelle, ohne deren begeisternden Einsatz viele Ergebnisse nicht möglich gewesen wären. Die Berichte der einzelnen Ressorts stellen wir Ihnen im Folgenden dar.

Ich freue mich auf eine interessante Herbsttagung und eine für den Verband produktive und zielführende Mitgliederversammlung. Und auf das Gespräch mit Ihnen!

Herzlichst


Manfred Stockmann
Präsident

In dieser Ausgabe lesen Sie

Ohne Langeweile	3	Sponsoren und Unterstützer der Tagung	26
Bericht des Präsidenten			
Recht viel Regulierung ...	7	Anträge	27
Bericht des Ressorts Recht & Regulierung		Kandidatur Manfred Stockmann	30
Stabile Situation	10	Kandidatur Manuel Schindler	32
Bericht des Ressorts Finanzen		Kandidatur Leo Staub-Marx	34
Vom Forum zum Verband	12	Kandidatur Kent M. Dogu	36
Bericht des Ressorts Qualität			
NICE kauft Fizzback	14	Das Mitgliederressort	38
Die CCV Regionalgruppen	15	Aktiver Verband – Aktive Website	40
Die CCV Arbeitskreise	18	Agenda 2020: Die Pläne des CCV	42
Bericht über die Rechnungsprüfung	22	Wahl des Beschwerdegremiums	44
Active Call Distribution	23	Social Relationship 3.0 Kongress 2012	45
CC Science & CCV Herbsttagung: Agenda	24	Unsere neuen Mitglieder	46
Aufruf zur Mitgliederversammlung	26	Termine	48

Ohne Langeweile

Bericht des Präsidenten

Wie ich schon im Vorwort bemerkte, sind Veränderungen die Normalität.

So gesehen kann ich den Rückblick auf die vergangenen zwei Jahre als Präsident des Call Center Verbandes als vollkommen normal bezeichnen. Hier eine kleine chronologische Abfolge der ersten zwölf Monate: Strategiesitzung im Januar: tolle Ideen, wenig Ressourcen – wenige Monate nach Amtsantritt Ausscheiden des Vorstands Mitglieder – Verteilung seiner Aufgaben auf Thomas Zacharias und mich – direkt nach der CCW 2010 gleichzeitiger krankheitsbedingter Ausfall beider Geschäftsstellenmitarbeiterinnen – Krisenmanagement vor Ort, Einarbeitung einer Zeitarbeitskraft ins Notwendigste – Entscheidung für neuen Steuerberater und Abstimmungsgespräche – Absage der neuen Projektleiterin – Kündigung von Steffi Sauer, unserer langjährigen Geschäftsstellenleiterin – neue Personalsuche – Anfragen vom Registergericht wegen Umbenennung – von April bis September jeweils acht Tage pro Monat in der Geschäftsstelle: Zusammen mit Manuela Dabow Neuordnung und Prozessgestaltung – Aufbau Kostenstellensystem – Planungen der Herbstveranstaltungen – Diskussionen mit dem Registergericht zur Umbenennung – dazwischen diverse Termine mit Politik, Verbänden, Presse – August: Arbeitsbeginn von Jördis Oehme: Erste Hauptaufgabe alle noch

offenen Prozesse dokumentieren, Einarbeitung ins Finanzwesen. – September: Arbeitsbeginn Sandra Fiedler: Vorbereitung und Detailabstimmungen für die Herbstmessen – Präsenz bei allen Herbstveranstaltungen – Vorbereitung der Mitgliederversammlung – Oktober: Mitgliederversammlung und weitere Events – Ende Oktober/Anfang November: zwei Wochen Sahara ohne Telefon und Email.

Wohlgemerkt, das war nur ein kleiner, stichpunktartiger, nicht vollständiger Abriss meiner Verbandsaufgaben der ersten zwölf Monate. Gut, dass sich unsere drei Mitarbeiterinnen so gut ergänzen und auch in kürzester Zeit ein Team bildeten. Gut, dass meine Vorstandskollegen auch so gut es immer ging Ihre Ressorts betreuten. Ja, wir haben Schwerpunkte gesetzt und auch einige ursprünglich geplante Themen zurück gestellt. Damit konnten wir bereits im ersten Amtsjahr auch wieder ein finanzielles Polster aufbauen und wichtige Themen mit einer guten Mannschaft fürs zweite Jahr fixieren. Nach den Vorjahren genoss ich hier auch wieder ein konstruktives Miteinander sehr unterschiedlicher Charaktere.

Manfred Stockmann



Manfred Stockmann ist Präsident des Call Center Verband Deutschland e.V. und vertritt den Verband national und international. Er ist Unternehmensberater in München.

Ohne Langeweile



So gut aufgestellt wie nie zuvor: Die „neue“ Geschäftsstelle mit Sandra Fiedler, Manuela Dabow und Jördis Oehme (v.l.)

Insgesamt blicke ich auf zwei intensive, doch für den Verband auch erfolgreiche Jahre zurück. Wir werden in der Politik gehört und als verlässlicher Gesprächspartner respektiert. Wir sind für unsere verfügbaren Mittel auch in der Medienarbeit und der Kommunikation gut positioniert und wir haben auf europäischer Ebene und in der D-A-CH-Region eine führende Rolle. Unsere Angebote an Veranstaltungen und unsere Webaktivitäten werden angenommen. Ein Wermutstropfen bleibt: unsere Mitgliederzahl. Diese stagniert seit Jahren.

Schlagkraft

Noch nie waren wir in der Geschäftsstelle so gut aufgestellt. Drei junge Mitarbeiterinnen, die ihre Fähigkeiten und ihr Engagement für den Verband einsetzen. Innerhalb eines knappen halben Jahres

konnten wir so Themen ins Laufen bringen, die wir schon länger zurückstellten, wie z.B.: Internes monatliches Finanzreporting, Präsenz bei den wichtigsten Branchenveranstaltungen, intensivere Mitgliederbetreuung, Aufbau einer Arbeitsgruppe Recht, schnellere Reaktion auf politische Themen, durchgehende Unterstützung der Vorstände.

Medien- und Pressearbeit

Mit unserer fokussierten Presse- und Medienarbeit konnten wir uns in den vergangenen Jahren weiter in den Redaktionen positionieren und sehen uns weiterhin steigendem Informationsbedarf gegenüber. Kaum eine Woche, in der nicht eine Anfrage zu Branchenzahlen, zur Branchenentwicklung oder zu aktuellen Branchenthemen eingeht, zu denen wir Hintergrundinformationen liefern oder für Interviews mit Originalton zur Verfügung stehen. Was hier täglich im Verborgenen abläuft, führt dazu, dass immer häufiger differenziert über die Arbeit der Callcenter in Deutschland berichtet wird, selbst wenn wir als Verband selbst gar nicht in der Presse erscheinen.

Unser aktives Medienengagement spiegelt sich in 28 eigenen Pressemitteilungen zu Verbandsthemen oder als Stellungnahme zu aktuellen Geschehnissen wie Mindestlohn, Kostenfreie Warteschleife und weiteren Gesetzesänderungen. Dazu veröffentlichten wir 42 Interviews

Ohne Langeweile

oder Fachartikel und lieferten Film- und Fotomaterial an Fernsehsender zu. Mit sieben Fernsehbeiträgen haben wir rund 5,5 Millionen Zuschauer erreicht – im Print betrug die Reichweite unserer Positionen und Stellungnahmen in den letzten 22 Monaten ca. 38 Millionen Menschen.

Eine deutliche Zunahme ist bei den Hintergrundgesprächen zu verzeichnen: Über 90 telefonische Anfragen zu Zahlenmaterial, Trends und Arbeitsweise sind in der CCV Pressestelle eingegangen. Unsere Medienkooperationen mit dem TeleTalk, der Acquisa und der CallCenter for Finance konnten erfolgreich fortgesetzt werden. Und mit dem vom österreichischen Kollegen Georg Mack herausgebrachten Magazin INTRE bietet sich auch eine stylische Fachpublikation speziell für die Region D-A-CH.

Publikationen

In diesen zwei Jahren waren wir beim Ausbau unserer beliebten Praxishandbücher ganz besonders fleißig. Mit Callcenter erfolgreich outsourcen, Callcenter erfolgreich zertifizieren und der druckfrischen Neuauflage von Karriere im Callcenter haben wir gleich drei Handbücher herausgebracht. Alle Ausgaben dieser erfolgreichen Schriftenreihe sind auch über den Buchhandel zu beziehen. Dazu kommt noch das Handbuch Menschen mit Behinderung erfolgreich ins Call Center integrieren, ein Projektergeb-

nis der Zusammenarbeit mit der Stiftung MyHandicap gGmbH.

Mitgliederkommunikation

Die 14-tägig per E-Mail erscheinende Mitgliederinformation, auch IK für „Interne Kommunikation“ genannt, wird seit Anfang 2011 komplett von den Kolleginnen in der Geschäftsstelle redaktionell betreut und versandt. Für 2012 sind auch hier bereits einige dezente Modernisierungen in Vorbereitung.



Karriere im Callcenter

Einstieg und Aufstieg in einer Zukunftsbranche

ISSN 978-3-839480-11-2

**Erscheint im November:
die Neuauflage der CCV
Broschüre „Karriere im
Callcenter“**

tiefgehende Fachartikel, und sichtbar getrennten Advertorials, gut angenommen. Für unsere Mitglieder stellt der Newsletter eine attraktive Plattform für die direkte Zielgruppenansprache dar und bildet zudem einen wichtigen Refinanzierungs-

Der Newsletter CCV-News wird in seiner überarbeiteten Form, angepasst an das Verbandsdesign und mit dem klaren redaktionellen Konzept, mit wenigen, dafür fachlich wirklich

Ohne Langeweile

baustein für unsere Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Mit call-center-news.de, einer Kooperati-

on beauftragt und in nationale Normen, in Deutschland in die DIN EN 15838

Kundenkontaktzentren, überführt. Der

CCV war von Beginn an bei der Entwicklung direkt eingebunden. Normen werden von der Politik als Teil der Selbstregulierung von Branchen gesehen; da ist es nur konsequent, wenn politisch vor gesetzlichen Regelungen auch auf den Durchdringungsgrad von Unternehmenszertifizierungen nach existierenden Normen geachtet wird.



Neue, tagesaktuelle Plattform: call-center-news.de

on mit der marketing-BÖRSE, haben wir seit der CCW 2011 eine tagesaktuelle Plattform für Pressemeldungen, Fachartikel, Vorträge und wöchentliche Webinare.

Europa und D-A-CH

Gesetze werden immer häufiger auf europäischer Ebene initiiert, Marktentwicklungen wirken über Landesgrenzen hinaus und Kunden nutzen internationale Angebote. Daher ist es wichtig, den Kontakt zu anderen Callcenter Verbänden in Europa und Global zu pflegen. So wurde die EN 15838 für Customer Contact Center von der Europäischen Kommissi-

Mit der neuen EU-Verbraucherschutzrichtlinie kommt ebenfalls wieder eine Vorgabe für die Branche aus Brüssel. Eine erste Info dazu brachten wir bereits in den CCVNews Recht.

Der CCV war auch in 2010 und 2011 auf allen wichtigen europäischen und internationalen Veranstaltungen entweder durch Repräsentanten aus dem Vorstand oder der Mitgliedschaft vertreten. Speziell mit den Kollegen in der Schweiz und Österreich besteht ein enger Kontakt und Austausch über die jeweiligen Entwicklungen.

Recht viel Regulierung ...

Bericht des Ressorts Recht & Regulierung

Das Vorstandsressort Recht & Regulierung – fast schon traditionell angesiedelt beim Vizepräsidenten – blickt auf zwei durchaus arbeitsreiche Jahre zurück.

Über den ersten Teil der „Legislaturperiode“ ist bereits im vergangenen Jahr berichtet worden. Neben der Evaluation des in 2009 in Kraft getretenen Gesetzes gegen die unlautere Telefonwerbung bahnten sich bereits die Themen an, die das vergangene Jahr bestimmt haben: Bestätigungslösung, Mindestlohn, Kostenfreie Warteschleifen und Arbeitnehmerdatenschutz. Das waren die Themen, die den Dialog mit der Politik bestimmt haben, die aber nicht allein Inhalt der zahlreichen Gespräche und Korrespondenzen mit Politikerinnen und Politikern aller Parteien, den Mitgliedern der Ausschüsse Wirtschaft, Innen, Recht und Verbraucherschutz des Deutschen Bundestags und den zuständigen Ministerien auf der politischen wie auch auf der Verwaltungsebene bestimmt haben.

Aufklärung und Information über die Arbeit von Callcentern im Allgemeinen, ihre volkswirtschaftliche Bedeutung als Arbeitgeber für über 500.000 Beschäftigte und Kundenservice-Gestalter im Besonderen war neben der aktuellen politischen Arbeit immer wieder Gegenstand der Gespräche.

Konstruktiv kritischer Dialog mit allen Stakeholdern

In der Sache hart, im Stil konstruktiv und verbindlich hat der Verband den Dialog mit seinen Stakeholdern gesucht und ist auch weiterhin als verlässlicher und kompetenter Ansprechpartner geschätzt. Deutlich verstärkt wurde der Kontakt zu Gewerkschaften und anderen Verbänden.

Mindestlohn

Kennzeichnend für diesen Dialog war die Auseinandersetzung mit den Gewerkschaften ver.di und DPVKOM sowie den Mitgliedern des Hauptausschusses für Mindestarbeitsentgelte unter dem Vorsitz von Klaus von Dohnanyi. In intensiven Gesprächen hat der Verband das Interesse seiner Mitglieder an einer allgemeinverbindlichen Lohnuntergrenze erläutert und mit eigenen Umfrageergebnissen untermauert. Das Resultat dieses Prozesses, der sich über mehrere Monate hinzog: Der gesetzliche Mindestlohn ist – unter anderem übrigens mit den Stimmen der Gewerkschaft ver.di – vom Tisch. Klaus von Dohnanyi hat nicht nur als Gast auf unserer Frühjahrstagung in Berlin, sondern auch in vielen weiteren Gesprächen intensiv bei uns dafür ge-

Manuel Schindler



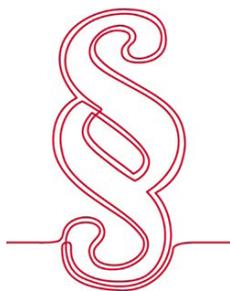
Manuel Schindler ist Vizepräsident des Call Center Verband Deutschland e.V. und zuständig für das Ressort Recht & Regulierung. Er ist Rechtsanwalt in Köln.

Recht viel Regulierung ...

worben, dass wir einen Arbeitgeberverband initiieren und anstoßen. Das wollen wir auf der Mitgliederversammlung im November beraten und die Mitglieder darüber abstimmen lassen. Ein solcher Arbeitgeberverband kann dann einen Minimal-Tarifvertrag mit einer Lohnuntergrenze mit den Gewerkschaften verhandeln; diesen kann das Bundesarbeitsministerium dann auf Antrag als allgemeingültig erklären. Damit wäre eine wirksame, allgemeinverbindliche Lohnuntergrenze geschaffen.

Arbeitskreis Recht & Regulierung

Aufgrund der Themenfülle und der teilweise Detailtiefe in den einzelnen Gesetzgebungsvorhaben, ist die Lobby-Arbeit auf eine breitere Basis gestellt worden: Aus dem „CCV Management-Konvent Recht“ im Dezember 2010 heraus hat sich ein Arbeitskreis Recht & Regulierung formiert, in dem Juristen und Anwender aus den Reihen unserer Mitglieder gemeinsam praktikable Lösungen suchen, die dem Gesetzgeber als wirkungsvolle Alternativen zu Regulierungsvorhaben unterbreitet werden können. Die Arbeit in diesem Arbeitskreis ist von bemerkenswerter Sachkunde und Detailkenntnis sowie hohem Engagement aller Beteiligten geprägt. Er bringt unsere Interessenvertretung auf ein neues Niveau und schließt an das begonnene Engagement der letzten Jahre hervorragend an.



Information und Aufklärung

Neben der Informationsarbeit in Richtung Parlament und Behörden, war auch die Informationsarbeit gegenüber der breiten Öffentlichkeit und in die Branche

hinein ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der vergangenen Monate. Ob Fachartikel über Auftragsdatenverarbeitung oder Pressemitteilung zu den möglichen fatalen Folgen einer fehlgeleiteten gesetzlichen Regelung – die Informationsangebote wurden von den Fachmedien wie auch von großen Zeitungen wie Handelsblatt oder Süddeutsche Zeitung immer wieder aufgenommen. Vorträge auf Branchenveranstaltungen, bei Gewerkschaften oder vor Betriebsräten warben für die Positionen des Verbands und informierten über die Entwicklung der rechtlichen Grundlagen der Arbeit der Branche.

Weitere Aktivitäten

Teil der Arbeit des Ressorts Recht & Regulierung ist die Koordination der Beschwerdestelle, die ihre Arbeit in einem gesonderten Bericht vorstellt. Außerdem galt es, den Inkasso-Prozess zu definieren und entsprechend anzuwenden. Aus den Jahren 2008 bis 2011 befinden sich derzeit noch 19 Fälle mit einer Gesamt-

Recht viel Regulierung ...

forderung von 19.500 Euro im anwaltlichen Mahnverfahren. Daneben waren Satzungsänderungen vorzubereiten und nach Beschlussfassung durch die Mitgliederversammlung umzusetzen. Dazu zählte im Berichtszeitraum die Änderung des Namens von „Forum“ zu „Verband“, das Schaffen der Möglichkeit, Vorstandsmitglieder kommissarisch einzusetzen und die Mitgliedschaft des Verbands in anderen Verbänden. Weitere aktuelle Satzungsänderungen sind für die kommende Mitgliederversammlung in Vorbereitung. Zu erwähnen sind außerdem Gespräche mit Politikern und Gewerkschaftern auf der CallCenterWorld 2011 und im Live-CallCenter^{design by HCD}, das als „Anschauungsobjekt“ Regulierungsvorhaben für viele erst fassbar machte.

Aktivitäten 2012

Das LiveCallCenter^{design by HCD} 2012 auf der CallCenterWorld soll nicht nur für solche

Hintergrundgespräche genutzt werden. Es soll Fachpolitikern die Möglichkeit bieten, den Alltag im Callcenter tatsächlich live kennenzulernen – in der Rolle eines Agenten. Denn durch das persönliche Erleben werden vielen Außenstehenden die Folgen ihrer Gesetzesvorhaben erst klar.

Natürlich gilt es auch über dieses Event hinaus, den engen Kontakt in die Ministerien, die Fraktionen und Ausschüsse des Deutschen Bundestages hinein fortzusetzen und stetig zu vertiefen. Dazu werden die Eingangs genannten Kernthemen den inhaltlichen Rahmen bieten: Arbeitnehmerdatenschutz, kostenlose Warteschleife, Mindestlohn und die immer wieder aufkommende Forderung nach einer Bestätigungslösung für am Telefon geschlossene Verträge.

Stabile Situation

Bericht des Ressorts Finanzen

Jahresabschluss 2010

Derzeit arbeiten wir sehr intensiv mit der Steuerkanzlei an der Fertigstellung des Jahresabschlusses 2010, welcher voraussichtlich noch zur Mitgliederversammlung im Rahmen der „CC Science & CCV Herbsttagung“ vorliegen wird. Aus den Daten laut Zwischenabschluss (vorläufig, ohne steuerliche Betrachtung) geht hervor, dass der CCV in 2010 einen Überschuss in Höhe von 127.000 € erwirtschaftet hat, was uns eine stabile Finanzsituation für 2011 garantiert.

Aktueller Stand 2011

Wie schon im vergangenen Jahr wurde bei der Budgetierung wieder nach dem Grundsatz der Sicherheit vorgegangen. Im Budget wurden nur Ausgaben aufgrund der sicheren Einnahmen geplant. Mögliche zusätzliche Einnahmen werden

Ute Kohler



Ute Kohler ist Vorstand Finanzen im Call Center Verband Deutschland e.V. und Bereichsleiterin Direkter Kundenservice bei der Berliner Volksbank eG.

	Budget 2010	Ist 2010	Differenz
Einnahmen	475.000 €	467.800 €	- 7.200 €
Mitgliedsbeiträge	325.000 €	331.100 €	6.100 €
Sponsoring	30.000 €	27.700 €	- 2.300 €
Werbeeinnahmen	0 €	7.800 €	7.800 €
Veranstaltungen	120.000 €	92.000 €	- 28.000 €
Sonstiges	0 €	9.200 €	9.200 €
Ausgaben	398.400 €	340.700 €	- 57.700 €
Geschäftsstelle / Verein	190.000 €	147.000 €	- 43.000 €
Politik / Lobby	5.000 €	4.500 €	- 500 €
PR / Öffentlichkeitsarbeit	30.000 €	21.300 €	- 8.700 €
Mitglieder	20.000 €	7.200 €	- 12.800 €
Gremien	20.000 €	9.600 €	- 10.400 €
Veranstaltungen	107.000 €	127.100 €	20.100 €
Sonstiges	26.400 €	24.000 €	- 2.400 €
Saldo	76.600 €	127.100 €	50.500 €

Jahresabschluss 2010 (vorläufig, ohne steuerliche Betrachtung)

Stabile Situation

unterjährig reportet und gegebenenfalls für weitere Projekte bereit gestellt.

Im ersten Halbjahr 2011 entwickelten sich die Verbandsfinanzen weitgehend wie erwartet. Es konnten höhere Einnahmen generiert werden, als sicher im Budget geplant, wodurch die erwarteten Mehrausgaben mehr als kompensiert werden können.

Reporting, Prozesse, Kontenwechsel

Nach der Übergabe der Buchhaltung und Steuerberatung in 2010 an eine neue Kanzlei in Berlin wurde in 2011 mithilfe der nun monatlich von der Buchhaltung übergebenen Daten ein Finanzreporting

aufgesetzt. Dieses wird den CCV Vorständen monatlich sowie den Beiräten vierteljährlich überstellt und sichert somit größtmögliche Transparenz. Zudem wurde die Dokumentation und Optimierung der Finanzprozesse in der Geschäftsstelle fertiggestellt.

Wir haben uns in 2011 dafür entschieden, das CCV Konto von der Hypovereinsbank auf die Berliner Volksbank zu wechseln, da dort das Onlinebanking wesentlich flexibler und somit einfacher handhabbar ist. Seit Juni 2011 haben wir ein zusätzliches Anlagekonto einrichten lassen, wobei jedoch ein flexibles Umbuchen vom Vereins- auf das Anlagekonto möglich ist.

	Budget 2011	Ist 1. HJ 2011	Hochrechnung 2011	Differenz
Einnahmen 2011	395.900 €	385.700 €	439.100 €	43.200 €
- Mitgliedsbeiträge	295.600 €	320.100 €	321.000 €	25.400 €
- Teilnehmerbeiträge	84.800 €	39.700 €	82.100 €	- 2.700 €
- Sponsoring	7.500 €	18.600 €	26.100 €	18.600 €
- Sonstiges	8.000 €	7.300 €	9.900 €	1.900 €
Ausgaben 2011	419.700 €	190.200 €	421.600 €	1.900 €
- Personalkosten	135.100 €	71.000 €	138.900 €	3.800 €
- Reisekosten	29.300 €	13.600 €	29.300 €	- €
- Raum/Grundstückskosten	41.200 €	17.600 €	40.900 €	- 300 €
- Bürobetriebskosten	16.400 €	14.800 €	21.500 €	5.100 €
- Kosten FT/HT	82.600 €	36.500 €	80.000 €	- 2.600 €
- Marketingkosten	107.000 €	34.800 €	103.200 €	- 3.800 €
- Sonst. Verwaltungsaufwend.	8.100 €	1.900 €	7.800 €	- 300 €
Saldo 2011	- 23.800 €	195.500 €	17.500 €	41.300 €

Aktueller Stand und Hochrechnung 2011

Vom Forum zum Verband

Bericht des Ressorts Qualität

Die abgelaufene Legislatur war auch für das Ressort Qualität von wegweisenden Veränderungen geprägt:

Umfirmierung vom Forum zum Verband

Sicherlich war das eines der heikelsten Themen, die in meinem Ressort anstanden. Mir war es eine echte Herzensangelegenheit und ich bin sehr froh, dass wir diesen Schritt gegangen sind. Unsere Internet-Präsenz und überhaupt die Ansprache via Web hat seitdem wohl u.a. auch deshalb deutlich zugenommen.

Veranstaltungen 2010: CallCenterWorld, contact center trends, be.connected, Frühjahrstagung und Herbsttagung des Verbandes

In 2010 waren viele Veranstaltungen zu bewältigen. Gleichzeitig galt es aus meiner Sicht, die Gesamtkonzeption unserer eigenen Veranstaltungen zu überprüfen. Mit der Entscheidung, fortan Berlin als grundsätzlichen Austragungsort der CCV Tagungen zu wählen, haben wir uns einen großen Dienst erwiesen. Die Kosten der Veranstaltungen konnten gesenkt werden, die Attraktivität u.a. aufgrund der guten Logistik in der Hauptstadt stieg. Mit der Teilnahme an der be.connected und der contact center trends konnten wir abermals unsere Präsenz steigern. Auch die Entscheidung, die Herbsttagung gemeinsam mit der CC Science auszurich-

ten, kam an. Eine vernünftige Co-Produktion zur Bündelung gemeinsamer Interessen.

Veranstaltungen 2011: CallCenterWorld, contact center trends, Erfolgreiches Callcenter, Frühjahrstagung und Herbsttagung des Verbandes

Das Standortkonzept und die Kooperation mit der CC Science waren in ihrer Fortführung richtige Entscheidungen. Das Feedback der Teilnehmer spricht eine deutliche Sprache!

Website (Ausführlicher Bericht hierzu auf S. 40)

Die vollständige Neugestaltung unseres Internet Auftrittes war PR-technisch in diesem Jahr sicherlich wegweisend für die kommenden Jahre.

Social Media (Youtube, Xing, Twitter, CallCenterCommunity)

Die kreative und fleißige Auseinandersetzung mit dem Bereich Social Media hat uns viele neue Kontakte gebracht. Dies gilt insbesondere auch im Bereich der Nachwuchsförderung. Hier heißt es am Ball bleiben und durch Inhalt überzeugen und begeistern. Denn eines ist klar:

Thomas Zacharias



Thomas Zacharias ist Vorstand des Call Center Verband Deutschland e.V. und betreut das Ressort Qualität. Er ist Geschäftsführer der tricones GmbH in München.

Vom Forum zum Verband



Neue Qualität im Web: der CCV Youtube Channel

Im Web finden wir unsere neuen Mitglieder!

State of the Industry Report

Der State of the Industry Report ist dank großartiger Unterstützung aus der Geschäftsstelle doch noch in diesem Jahr online gegangen. Wir kämpfen um Teilnehmer und um Zielgruppen, aber der Weg an sich scheint richtig.

Neuer Messestand

Mit dem neuen Messestand haben wir uns einen echten Gefallen getan. Nicht nur, dass wir nun moderner, professioneller und kommunikativer nach außen wirken; wir sparen dem Verband auch jedes Jahr bares Geld ein.

Advertorial

NICE gibt Einigung über Kauf des englischen „Voice of the Customer“-Lösungsanbieters Fizzback bekannt

- Die Übernahme vervollständigt die „Voice of the Customer“-Lösungspalette von NICE, die jetzt direktes, indirektes und abgeleitetes Kundenfeedback liefert.
- Fizzbacks ereignisgesteuerte, SaaS-basierte Lösung ermöglicht einen automatisierten Echtzeit-Dialog für Kundenfeedback in natürlicher Sprache via Handy, Internet oder Social Media und erzielt Response-Raten von bis zu 50 Prozent – die durchschnittliche Response-Quote bei herkömmlichen Kundenbefragungen liegt unter 10 Prozent.
- Das Echtzeit-Feedback mit hohem Rücklauf ermöglicht es Fizzback-Kunden, jedem einzelnen Mitarbeiter live relevante Informationen zu liefern, was wiederum die Kundenzufriedenheit und die Effektivität steigert.
- Der Kaufpreis für Fizzback wird voraussichtlich bei etwa 80 Mio. US-Dollar liegen. Das Geschäft soll zu Beginn des vierten Quartals 2011 abgeschlossen sein.

NICE Systems Ltd hat bekannt gegeben, dass es eine Einigung über den Kauf des englischen Software-Herstellers Fizzback gibt, mit dem NICE seine Lösungspalette im Bereich Customer Experience Management (CEM) um eine Lösung erweitert, die aussagekräftiges Kundenfeedback (Voice of the Customer, VoC) in Echtzeit bringt.

Die Fizzback-Lösung ist SaaS-basiert und versendet automatisch Kundenfeedback-Anfragen jeweils bezogen auf eine spezifische Interaktion oder Transaktion via Handy, Internet oder Social Media. Dabei erfolgt die Anfrage immer über das Medium, in dem der Kontakt stattgefunden hat. Eine weitere Besonderheit: Statt einer Standard-Abfrage entsteht dank Echtzeit-Analyse der Antworten ein echter Dialog in natürlicher Sprache mit gezielten Folgefragen.

Fizzbacks einzigartige Lösung erzielt so Response-Raten von bis zu 50 Prozent – die durchschnittliche Response-Quote bei herkömmlichen Kundenbefragungen liegt unter 10 Prozent. Auch die Qualität der Ergebnisse ist höher, weil das System gezielter nachfragen kann. Mit insgesamt

mehr als 150 Millionen Feedbacks pro Jahr versetzt Fizzback seine Kunden in die Lage, Kunden besser zu verstehen und flexibel darauf zu reagieren – bei stetiger Verbesserung der Kundenerfahrungen an allen Kontaktpunkten zwischen Unternehmen und Kunde.



NICE Systems GmbH
Lyoner Straße 44-48
60528 Frankfurt

Sabina Mustica
Sales Director DACH
Tel.: (089) 21 89 06 92
sabina.mustica@nice.com
www.nice.com
www.nice-deutschland.de



Screenshot: Kundenfeedback visualisiert

Intensive Arbeit nah an den Mitgliedern: Die CCV Regionalgruppen

Regionalgruppe Nord

Veranstaltungen 2011:

10. Mai 2011 in Hamburg, 24 Teilnehmer
Gastgeber: Randstad Deutschland GmbH & Co.KG und ASC telecom AG

Teilnehmer insgesamt:

24

Topthemen 2011:

- Social Media
- Neue Gesetzgebung: kostenlose Warteschleife

Regionalleiter:

Dagmar Hirche, Aulis Consult GmbH
Uwe Dotzlauff, Bildungswerk der Wirtschaft (BdW) gGmbH

Regionalgruppe Berlin-Brandenburg

Veranstaltungen 2011:

9. März 2011 in Berlin, 27 Teilnehmer
Gastgeber: Value 5 Dialogmarketing GmbH

24. Mai 2011 in Berlin, 31 Teilnehmer
Gastgeber: Lufthansa Global Tele Sales GmbH

21. Juni 2011 in Berlin, 33 Teilnehmer
(Sommerfest)

20. Oktober 2011 in Berlin, 28 Teilnehmer
Gastgeber: FlexiTel TelefonService GmbH

Teilnehmer insgesamt:

109

Topthemen 2011:

- Online-Beratung und Service Erlebnisse im Internet
- Mitarbeitermotivation
- Datenschutz

Regionalleiter:

Andreas Buchelt, Adecco Business Solutions GmbH
Frank Buchholz, Gothaer Schaden Service Center GmbH
Leo Staub-Marx, SNT Deutschland AG



Regionalgruppen

Intensive Arbeit nah an den Mitgliedern: Die CCV Regionalgruppen

Regionalgruppe Mitteldeutschland

Veranstaltungen 2011:

17. März 2011 in Halle, 17 Teilnehmer
Gastgeber: BLUMENSTRAUSS customer lifecycle management c/o regiocom GmbH

16. Juni 2011 in Dresden, 25 Teilnehmer,
Gastgeber: ENSO Energie Sachsen Ost AG Dresden

1. Dezember 2011 in Bayreuth (gemeinsam mit Regionalgruppe Süd)

Teilnehmer insgesamt:

42

Topthemen 2011:

- Qualifizierung von Mitarbeitern
- Schaffung optimaler Arbeitsbedingungen
- Rechtliche Lage zur kostenlosen Wartschleife

Regionalleiter:

Ingo Richter, COM plan + service GmbH
Kathrin Lander, Ostsächsische Sparkasse Dresden
Sven Winkler, TAS AG

Regionalgruppe West (Nord)

Veranstaltungen 2011:

10. März 2011 in Essen, 49 Teilnehmer,
Gastgeber: WAZ Mediengruppe

22. Juni 2011 in Düsseldorf, 27 Teilnehmer,
Gastgeber: ASC telecom AG und NEXT ID GmbH

6. Oktober 2011 in Bochum, 35 Teilnehmer,
Gastgeber: Sykes Enterprises Bochum GmbH & Co. KG

Teilnehmer insgesamt:

111

Topthemen 2011:

- Personalmarketing und Mitarbeiterqualifizierung
- Social Media

Regionalleiter:

Sebastian C. de Lanck-Thimm, ClientSolutions GmbH
Julia Bauermeister, j-b-u Julia Bauermeister Unternehmensberatung
Udo Schüring, BEF Unternehmensgruppe

Intensive Arbeit nah an den Mitgliedern: Die CCV Regionalgruppen

Regionalgruppe West (Süd)

Veranstaltungen 2011:

24. März 2011 in St. Ingbert, 31 Teilnehmer

Gastgeber: Sparda Telefonservice GmbH & Co KG

27. Oktober 2011 im Flughafen Frankfurt-Hahn, Gastgeber: Cargo Future Communications GmbH

Teilnehmer insgesamt:

31

Topthemen 2011:

- Social Media
- Mitarbeiterpotenziale
- Servicemanagement

Regionalleiter:

Joachim Molz, CallCenter Akademie Saarland GmbH

Roy Reinelt, digital-dialog GmbH

Regionalgruppe Süd

Veranstaltungen 2011:

31. März 2011 in Unterföhring, 51 Teilnehmer

Gastgeber: Allianz Deutschland AG

22. September 2011 in Nürnberg, 42 Teilnehmer

Gastgeber: DATEV eG

01. Dezember 2011 in Bayreuth (gemeinsam mit Regionalgruppe Mitteldeutschland)

Teilnehmer insgesamt:

93

Topthemen 2011:

- Servicemanagement und Customer Care
- Inklusion von Menschen mit Behinderung im Callcenter
- „Wie wird man CC-Manager des Jahres?": Berichte der drei CAT Award Gewinner

Regionalleiter:

Peter Eichmüller, communicall GmbH

Silke Robeller, Amway GmbH

Heike Kraus, Datev eG

Antworten auf zentrale Fragen: Die CCV Arbeitskreise

Arbeitskreis Ausbildung

Befragung

- Die Umfrage an Berufsschulen soll weitergeführt werden. Alle Berufsschulen sollen erneut kontaktiert werden, um mögliche Mitstreiter für eine mittelfristige Umsetzung von allgemein gültigen Standards für die mündliche Prüfung zu erreichen.
- Berufsschulen werden angefragt, ob sie die Befragung durchführen möchten (ansonsten werden Mitglieder gefragt, ob die Umfrage in einem CC durchgeführt werden kann).

Folgende Mitglieder sind auch in Prüfungsausschüssen der IHK für unsere Ausbildungsberufe

- Ralf Schepers, IHK Bayreuth Oberfranken
- Roy Reinelt, IHK Offenbach
- Dagmar Hirche, IHK Hamburg
- Carmen Kurtz, IHK Mittelfranken

Young Professionals

- 2011 sehr erfolgreich, Teilnehmer wünschen ein Feedback vom Veranstalter.
- Für 2012 werden noch Sponsoren gesucht, damit der Wettbewerb weiter auf der CCW durchgeführt werden kann.
- Alle halten dies für die Imagebildung extrem wichtig, da viel positive Presse.

Werbematerial

- Es wird dringend Werbematerial für die Ausbildungsberufe KfD und SFD benötigt zum Verteilen bei ARGE, Schulen etc.
- Es wird immer schwieriger, junge Menschen für diese Berufe zu gewinnen.
- Es sollte angestrebt werden, ein Video zu erstellen für die Website des CCV und für Arge, Berufsberatungen etc. (eventuell könnte dieses Video auch den Mitgliedern zur Verfügung gestellt werden).

Next Steps:

- Zahlen der letzten Prüfungsjahre vergleichen.
- Ziel eines einheitlichen Standards für mündliche Prüfungen.
- Umfrage „Was wird aus der Servicefachkraft?“, da die Ausbildungszahlen immer weiter abnehmen.
- Mitglieder fragen, was diese vom AK erwarten.

Antworten auf zentrale Fragen: Die CCV Arbeitskreise

Arbeitskreis Recht & Regulierung

von Manuel Schindler

- Diverse Positionspapiere und Pressemitteilungen zu
 - Bestätigungslösung
 - Kostenlose Warteschleife
 - Monitoring / Beschäftigtendatenschutz
- Im laufenden Jahr zu den wichtigsten Themen eingeführte Fachkreise haben sich nicht nur bewährt, sondern insbesondere im Hinblick auf den enormen Arbeitseinsatz, die Fachkunde, die Effizienz und die Qualität der Ergebnisse jegliche Erwartung übertroffen.
- Gesetzgebungsverfahren werden weiter begleitet.

Mitglieder:

- Katrin Albrecht, Competence Call Center Leipzig GmbH
- Alexander Ditscheid, mr next id GmbH
- Markus Eckhoff, almato GmbH
- Dirk Egelseer, aok teleservice defacto GmbH
- Axel Gibmeier, dtms GmbH
- Ulrike Gramlich, Invoco Group
- Terry Johnson, defacto call center GmbH
- Claudia Kalenberg, IN-telegence GmbH
- Sven Körting, Haspa-DIREKT
- Sören Schaaf, TAS AG
- Karlheinz Vernet Kosik, Kommunikationsgewerkschaft DPV (DPVKOM)

Dem Verband ist es gelungen, sich als kompetenter Ansprechpartner für Politik, Gesetzgeber und Interessengruppen zu positionieren, Aufklärungsarbeit zu leisten und zu sachgerechten Lösungen beizutragen. Allein die Sammlung und Auswertung der laufenden Informationen von Bundestag und Bundesrat nimmt monatlich mehrere Manntage in Anspruch. Ganz zu schweigen von Stellungnahmen, Gutachten, Gegenvorschlägen, Anhörungen, Interviews u.v.m.

Der Aufwand hat zwischenzeitlich ein Volumen angenommen, das ohne das persönliche und wirtschaftliche Engagement der Mitglieder mit den vorhandenen Ressourcen nicht mehr zu bewältigen wäre. Die im laufenden Jahr zu den wichtigsten Themen eingeführten Fachkreise haben sich nicht nur bewährt, sondern insbesondere im Hinblick auf den enormen Arbeitseinsatz, die Fachkunde, die Effizienz und die Qualität der Ergebnisse jegliche Erwartung übertroffen.

An dieser Stelle möchte ich den Teilnehmern meinen ganz persönlichen Dank hierfür aussprechen. Mein Dank gilt natürlich auch den Mitgliedsunternehmen, die Ihre Mitarbeiter für die Teilnahme an den Fachkreisen zum Nutzen der gesamten Branche freigestellt haben. Auch wenn es als solche oftmals hingenommen wird, ist dies sicherlich keine Selbstverständlichkeit.



Der AK Recht & Regulierung macht's möglich: Laden Sie sich hier den Sondernewsletter „Regulierung in der Callcenter Branche“ herunter.

Antworten auf zentrale Fragen: Die CCV Arbeitskreise

Arbeitskreis Banken

8. Initiativkreis Banken CC am 30./31.03.2011 bei Union Invest- ment in Frankfurt am Main

Workshops

- Gesundheitsmanagement
- Bedeutung von Social Media für Finanzdienstleister

Teilnehmende Banken:

- Postbank
- CortalConsors
- Commerz Direktservice
- Berliner Volksbank eG
- DB Direkt
- Haspa
- Sparda-Telefon-Service GmbH
- Sparkasse München
- UniCredit Group
- Union Investment Privatfonds
- VR-Service direkt

9. Initiativkreis Banken CC 21./22.09.2011 bei CortalConsors in Nürnberg

Workshops:

- Aktuelle Trends im Kundenservice
- Telefonanlagen
- Workforce Management
- Social Media
- Aufbauorganisation von Steuerungseinheiten

- Kostenlose Warteschleife und geographische Rufnummern
- Flexibilisierung der Arbeitszeit (u.a. Mobilität, Heimarbeitsplätze)

Teilnehmende Banken:

- Berliner Volksbank eG
- Comdirekt Bank AG
- Commerz Direktservice
- Deutsche Bank
- Haspa
- Sparda Telefonservice
- UniCredit Direct Services GmbH
- Union Investment
- Postbank
- Call + Prozess Postbank Direkt
- DAB Bank AG
- VR-Service-Direkt eG
- Stadtparkasse München
- S-Direkt-Marketing
- Wüstenrot Bausparkasse

Planung 10. Initiativkreis Banken CC 2012

- findet statt bei: Sparda Telefonservice GmbH & Co. KG, in 66386 St. Ingbert (Saarland)
- Ansprechpartner: Niclas Bychowski
- Termin: noch offen

Antworten auf zentrale Fragen: Die CCV Arbeitskreise

Arbeitskreis Inklusion

Aktuelle Situation

- viele Callcenter haben Probleme, geeignete Agenten zu rekrutieren
- viele Callcenter haben eine hohe Fluktuation und Krankenstand
- Inhouse Callcenter haben häufig Kostendruck und Outsourcing Callcenter Ertragsprobleme
- Arbeitgeber haben die Pflicht ab 20 Arbeitsplätzen 5 % schwerbehinderte Menschen zu beschäftigen – wer dies nicht tut zahlt eine Ausgleichsabgabe

Erste Erfahrungen zeigen: Wenn ein Mensch mit Behinderung eine geeignete Aufgabe findet ist, er überdurchschnittlich motiviert, wenig krank und arbeitgebertreu.

Zielsetzung

- Metaziel: Enttabuisierung des Themas Behinderung
- Nahziel: Die Steigerung der Integrationsquote

Aufklärung/Information der beteiligten Interessensgruppen

- Know-how-Transfer
 - Handbuch
 - regelmäßige öffentliche Treffen des AK
- Pressearbeit
 - Sensibilisierung für das Thema

- Verbesserung des Images der Branche
- regelmäßige Information der Mitglieder
- Inklusion zu einem festen Thema in der Branche machen
- Start einer Einstellungsoffensive

Kooperationen/Kontaktpflege

- Bundesbeauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen Hubert Hüppe
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Gemeinnützige Stiftung myhandicap gGmbH
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Berufsbildungswerke e.V.
- Arbeitsagenturen: gemeinsames Pilotprojekt mit der Bundesagentur für Arbeit Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen

Die nächsten Termine/Vorhaben:

- Auftaktmeeting zum Pilotprojekt in NRW am 08.11. in Mülheim
- öffentliches Arbeitskreistreffen am 24.11. in Frankfurt am Main
- Vorstellung des AK Inklusion beim Beirat Verzahnte Ausbildung mit Berufsbildungswerken der Bundesarbeitsgemeinschaft der Berufsbildungswerke e. V. am 25.11. in Essen

Bericht über die Rechnungsprüfung des Call Center Verband Deutschland e.V. 2010/2011

Datum: 12.10.2011

Rechnungsprüfer:

Ute Behrmann, Deutsche Oper Vermarktungs GmbH

Doreen Krause, VIAFON GmbH

Ort: CCV Geschäftsstelle, Axel Springer Str. 24a

Die Buchungslisten für den Zeitraum 01.01.-31.08.2011, die Ein- und Ausgangsrechnungen für den Zeitraum September 2010 bis September 2011, die vorläufige Bilanz 2010 und die Ein- und Ausgabenrechnung 2011 lagen zur Prüfung. Geprüft wurden die Ein- und Ausgaben. Die Einnahmen sind im Vergleich zu 2010 um 30.000 € gesunken. Die Kosten hingegen um 80.000 € gestiegen.

Prüfungsergebnisse

- Grundsätzlich ist nichts Negatives aufgefallen.
- Die Anregungen/Anmerkungen aus der letzten Prüfung wurden umgesetzt.
- Die Verbands-Buchführung ist während der letzten Prüf-Periode erheblich optimiert und neu strukturiert wurden. Somit ist ein besserer Überblick gewährleistet. Die Umsätze sind im Vergleich zu 2010 leicht gesunken.
- Die Reisekosten sind leicht gesunken.
- Die Personalkosten haben sich verdoppelt.
- Ebenfalls sind aufgrund der Umfirmierung die Kosten für Werbung und Marketing (insbesondere Agenturleistung) um 33% gestiegen.

Ute Behrmann



Ute Behrmann war von 1996 bis 2006 als Vertriebsleiterin in der Callcenter Branche tätig (VIAFON und Taptel). Seit 2006 ist sie als Mitglied der Geschäftsleitung der Deutschen Oper Berlin

Vermarktungs GmbH sowohl verantwortlich für das operative Geschäft des internen Dienstleisters als auch für die Direktmarketingstrategie des zweitgrößten Opernhauses Deutschlands.

Doreen Krause



Doreen Krause ist Geschäftsführerin der VIAFON GmbH und seit 13 Jahren in der Branche aktiv. Als Qualitätsprofi verantwortet sie bei VIAFON u.a. den Geschäftsbereich „vialine“. Unter dem Motto:

„Aus der Praxis für die Praxis“ bietet die separate Business-Unit objektive und auf die individuellen Anforderungen abgestimmte Qualitätsmessungen im Kundendialog für verschiedenste Branchen.

Advertorial

Active Call Distribution (ACD) – Effektives Contact Center Management

Um die Ressourcen im Contact Center optimal zu nutzen und gleichzeitig so kosteneffizient wie möglich zu arbeiten, benötigen Sie leistungsfähige Werkzeuge – wie die ACD der mr. next id.

Bedarfsorientiert

Unsere ACD ist modular aufgebaut. Sie bietet höchste Produktivität, ist gleichzeitig aber flexibel und skalierbar. Je nach Bedarf wählen Sie Ihre Module und entscheiden sich zwischen virtueller und lokaler Variante. Durch „pay per use“ sind Ihre Kosten nutzungsabhängig, außerdem sind Support, Updates und Wartung bereits inklusive!

Die virtuelle ACD ist voll redundant im eigenen, leistungsfähigen Mehrwertdienste-Netz der mr. next id eingebunden. So ist eine standortübergreifend optimale Verteilung auf Ihre Skillgroups und Agenten gewährleistet. Bestehende lokale Telefon- und ACD-Anlagen können als Teil der Kommunikationslösung eingebunden werden.

Praktisch

Konfiguration, Contact Center Monitoring und die Agenten-Clients sind als Webinterfaces ausgeführt. Die Bedienung erfolgt von jedem beliebigen Standort aus. In den Agenten-Clients steht neben der Telefonie-Steuerung beispielsweise die Erfassung frei definierbarer Pausen- und Anrufgründe oder von Kostenstellen zur Verfügung. Alle Oberflächen sind in Deutsch/Englisch realisiert.

Vielseitig

Unsere Lösung ist vollständig UMS-fähig. Anrufe, Emails, Faxe und SMS können von Ihren Mitarbeitern in einer einzigen Anwendung bearbeitet

werden. Ferner sind Schnittstellen für CTI-, CRM- und Telefonbuchintegration vorhanden.

Auswertbar

Was immer in Ihrem Contact Center passiert, mit dem umfassenden Reporting aus unser ACD haben Sie stets alle Kennzahlen Ihrer Kundenkommunikation im Blick. Werten Sie Servicernummern, Gruppen, Agenten, oder UMS-Module aus - Sie haben die Wahl zwischen 23 Reportingklassen. Egal, ob Sie sich für minutenaktuelle ad-hoc Reports oder wiederkehrende Auswertungen per Mailversand entscheiden, wir machen Ihren Erfolg transparent.

Zukunftssicher

Durch die Möglichkeit, Gesprächsabschnitte variabel zu tarifieren, können Sie mit der Netz-ACD der mr. next id bereits die Voraussetzungen der Phase 2 für die kostenlose Warteschleife in Deutschland erfüllen.

Sollte Ihre Kommunikationsstrategie auch Social Media Aktivitäten umfassen, sind wir auch hierauf mit unserer ACD vorbereitet.

Nächste Schritte

Gerne stellen wir Ihnen den vollen Leistungsumfang unseres Produktes vor und beraten Sie zu bedarfsorientierten, individuellen Lösungen.

Überzeugen Sie sich von unserer Leistungsfähigkeit.



mr. next id

value added & mobile services

mr. next id GmbH
Mildred-Scheel-Straße 1
53175 Bonn

Tel.: (0800) 444 54 54
nextid@mrnetgroup.com
www.mrnetgroup.com



Andreas Richards
Kunden- & Projektmanagement



Wir sind
Mitglied im

CALL CENTER
VERBAND
DEUTSCHLAND

CC Science & CCV Herbsttagung inklusive Mitgliederversammlung: Die Agenda

Tagesprogramm 15.11.2011

10.00	Check-In	16.00	Praxis	Perfekten Service kann man lernen: Aber nicht „ein-für-allemal“
10.30	Begrüßung			Frauke Reckord
11.00	Keynote		Praxis	Customer Experience Management – Wie man Kunden zu Fans macht!
	Die digitale Gesellschaft: Neue Wege zu mehr Transparenz, Beteiligung und Innovation			Roman Becker
	Thomas Dapp		Science	Kundendialog der Zukunft im Fokus der Wissenschaft
	Keynote			Beiträge aus Wissenschaft und Forschung
	Servicevision oder Servicekultur 2032: Nichts bleibt wie es war?!		Praxis	Platz Da! – eine Initiative des GO- FUS e.V.
	Carsten Schulz			Joachim Herrmann
	Keynote			Pause
	Change Management: So gehen Veränderungen – Dos and Don'ts	18.00		Sektempfang
	Malte Foegen	19.00		Abendveranstaltung mit Verleihung des CCV Quality Award
13.00	Mittagspause	20.00		
14.00	Diskussion			
	Service Excellence heute: Zwischen DIN-Norm und Verbraucherschutz			
	Prof. Matthias Gouthier, Werner Fischer, Taner Karacan, Roman Becker u.a.			
	Dialog			
	Ihre Mitarbeiter, die unbekanntesten Wesen: Die neue Führungspsychologie			
	Rolf Schmiel			



CC Science & CCV Herbsttagung inklusive Mitgliederversammlung: Die Agenda

Tagesprogramm 16.11.2011

09.15	Begrüßung	13.50	Registrierung zur Mitgliederversammlung
09.30	Praxis	14.05	Begrüßung und Eröffnung der ordentlichen CCV Mitgliederversammlung
	Wolfgang Wiencke	14.10	Feststellung der ordentlichen Einberufung
Business	Wie neue Herausforderungen durch den Einsatz von Technik gelöst werden	14.11	Feststellung der Beschlussfähigkeit
	Thomas Thannhäuser	14.12	Bestätigung des Versammlungsleiters
Business	Die entscheidende Information zur richtigen Zeit!	14.13	Benennung des Wahlleiters und des Wahlausschusses
	Sprachanalyse und Echtzeitunterstützung im Contact Center	14.15	Genehmigung des Protokolls der letzten Mitgliederversammlung
	Kai Braband	14.17	Genehmigung der Tagesordnung
Praxis	So geht Social Media: Erfahrungen und erfolgreiche Umsetzung	14.19	Bericht der Rechnungsprüfer
	André Lutz	14.29	Abstimmung über die Aufnahme neuer Anträge
11.20	Kaffeepause mit Snacks	14.35	Entlastung des Vorstandes
11.40	Call Center Verband Deutschland e.V.	14.40	Abstimmung über einzelne Anträge
	Bericht des Präsidenten und der Vorstände Qualität, Finanzen und Recht & Regulierung	15.10	Wahl von zwei neuen Rechnungsprüfern
13.10	Mittagspause	15.20	Wahl/Bestätigung Beschwerdegremium
		15.30	Vorstellung der Vorstandskandidaten
		16.10	Wahl des neuen CCV Vorstandes
		16.20	Kaffeepause
		16.40	Bekanntgabe der Wahlergebnisse und Annahme
		16.55	Schließung der Mitgliederversammlung
		17.00	Ende



CC Science 2011 & "CCV Herbsttagung

Wir bitten die CCV Mitglieder, sich am 16.11. rechtzeitig um 13.50 Uhr zur Registrierung zur Mitgliederversammlung einzufinden!

Wir bedanken uns bei unseren Sponsoren und Unterstützern:



IT AG (Hauptsponsor des Kongress-Symposiums)
www.it-ag.de



NICE Systems GmbH (CCV Gold Sponsor)
www.nice-deutschland.de



Jabra (CCV Silber Sponsor)
www.jabra.com



Landesentwicklungsgesellschaft Thüringen mbH
www.leg-thueringen.de



Adler Vertriebs GmbH & Co. KG
www.adlerwerbegeschenke.de



Sabiencia Technologies GmbH
www.sabiencia.de



aixvox GmbH
www.aixvox.net

Anträge

Antrag 1 zur ordentlichen CCV Mitgliederversammlung 16.11.2011, Hotel „Scandic“, Berlin

Antrag auf Entlastung des Vorstandes
Antragsteller: Vorstand CCV e.V.

Antrag

Der Vorstand des Call Center Verbandes Deutschland e.V. beantragt, ihn für

die Amtsperiode vom 23.10.2009 bis 16.11.2011 zu entlasten.

Hinweis

Der Vorstand des Call Center Verband Deutschland e.V. legt über seine Tätigkeiten im Geschäftsjahr 2010/2011 Rechenschaft in Form von Einzelberichten für die Bereiche Präsident, Finanzen, Qualität sowie Recht & Regulierung ab.

Antrag 2

Antrag auf Änderung des Satzes 2 des Punktes 20 der Satzung vom 05.10.2010

Antragsteller

Carsten Baer, ASC telecom AG

Antrag

Ich beantrage die Änderung des Satzes 2/Einfügen Satz 3 des Punktes 20 der Satzung vom 05.10.2010 mit Aufhebung der bisherigen Festlegung, dass Regionalleiter nur aus den Reihen der jeweiligen Regionalgruppe gewählt werden können.

Passus in Satzung vom 05.10.2010: „Regionalgruppen und Arbeitskreise haben bis zu drei Leiter. Zu Leitern können nur Mitglieder der jeweiligen Regionalgruppe, bzw. des jeweiligen Arbeitskreises gewählt werden. Die Wahlen finden im jährlichen Wechsel mit den Wahlen des Vorstandes statt. Die Leiter werden mit

einfacher Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen gewählt; Stimmenthaltungen gelten als ungültige Stimmen. Ziffer 15.3 gilt entsprechend.“

Beantragte Neuformulierung: „Regionalgruppen und Arbeitskreise haben bis zu drei Leiter. Zu Arbeitskreisleitern können nur Mitglieder des jeweiligen Arbeitskreises gewählt werden. Die Wahl von Regionalleitern kann unabhängig von ihrer Zugehörigkeit zu einer Regionalgruppe aufgrund ihres Firmensitzes erfolgen. Die Wahlen finden im jährlichen Wechsel mit den Wahlen des Vorstandes statt. Die Leiter werden mit einfacher Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen gewählt; Stimmenthaltungen gelten als ungültige Stimmen. Ziffer 15.3 gilt entsprechend.“

Begründung

Das Engagement von CCV Mitgliedern in allen Regionen trotz abweichenden Firmensitzes sollte nicht satzungsbedingt verhindert werden.

Anträge

Antrag 3

Antrag auf Ergänzung der Satzung vom 05.10.2010

Antragsteller

Manfred Stockmann, Präsident CCV
Manuel Schindler, Vizepräsident CCV

Antrag

Wir beantragen die Ergänzung des § 2 (3) der Satzung vom 05.10.2010.

Passus in Satzung vom 05.10.2010:

2. Zweck, Aufgaben

(3) Mittel des Verbands dürfen nur für die satzungsgemäßen Zwecke verwendet werden. Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus den Mitteln des Verbands. Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Verbands fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.

Beantragte Neuformulierung:

2. Zweck, Aufgaben

(3) Mittel des Verbands dürfen nur für die satzungsgemäßen Zwecke verwendet werden. Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus den Mitteln des Verbands. Die Entschädigung von Organen

des Verbandes und organschaftlich tätigen Mitgliedern regelt die Entschädigungsordnung des Verbandes, über die der Beirat entscheidet. Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Verbands fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.

Begründung:

Es soll Rechtssicherheit geschaffen werden durch klare Richtlinien, die satzungsmäßig verankert werden, um die Erstattung von Reisekosten, Auslagen etc. von Organen und organschaftlich tätigen Mitgliedern zu regeln und zu ermöglichen. Gleiches gilt für den überobligatorischen Einsatz dieses Personenkreises.

Trotz des Ausbaus der Geschäftsstelle, unabhängig von der Situation mit Geschäftsführer oder heute, stieg der Arbeitsaufwand im geschäftsführenden Vorstand seit Jahren weit über ein ehrenamtlich vertretbares Maß von 24 Tagen im Jahr an. Um hierzu künftig eine satzungskonforme Aufwandsentschädigung der Organträger gestalten zu können, soll die Satzung um diesen Passus ergänzt werden.

Anträge

Antrag 4

Antrag auf Gründung eines Zweckverbandes

Antragsteller

Manuel A. Schindler, Vizepräsident CCV,
Vorstand Recht & Regulierung

Antrag

Der Vorstand des CCV wird beauftragt, sich im Namen des CCV um die Gründung eines Zweckverbandes zur Einführung eines allgemeinverbindlichen tarifvertraglichen Mindestlohnes zu bemühen.

Begründung

Die Mitglieder des CCV haben sich im Rahmen einer Befragung mehrheitlich für die Einführung eines flächendeckenden Mindestlohnes in der Callcenter Branche ausgesprochen. Das Engagement kann jedoch aus den folgenden Gründen nur in einem Zweckverband erfolgen:

1. Der CCV ist satzungseitig kein Arbeitgeberverband; insofern verfügt er weder über die Strukturen, noch über die Ressourcen für Tarifverhandlungen.
2. Der CCV alleine vertritt nicht die Anzahl an Arbeitsplätzen, die für die Allgemeinverbindlichkeit eines Mindestlohnes erforderlich sind. Dies kann nur gemeinsam mit anderen Verbänden erfolgen, die jedoch nicht Mitglied im CCV sind und voraussichtlich auch nicht werden.
3. Die Mitglieder des CCV weisen eine heterogene Struktur auf und haben unterschiedliche Interessenlagen. Es ist daher angemessen, dass sich ausschließlich die betroffenen Mitglieder auf freiwilliger Basis für einen Mindestlohn zusammenschließen.

Kandidatur Manfred Stockmann

Als CCV Vorstandsmitglied, Präsident

Wer bin ich, was mache ich:

Ich beschäftige mich seit Mitte der 80er 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, wobei ich immer wieder für die Reorganisation oder den Aufbau von Unternehmenseinheiten (auch Callcentern) verantwortlich war, 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.

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 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 und in der Außenkommunikation sowie in verschie-



denen Fachgremien (u.a. von 2008-2010 als Obmann der deutschen Expertenkommission im DIN zur Erarbeitung der europäischen Norm für Customer Contact Center EN 15838).

Warum ich wieder für das Amt des Präsidenten kandidiere?

Die letzten beiden Jahre waren nicht nur von weiterem Politik- und Medien- druck auf die Callcenter geprägt sondern wurden zudem von vielen internen Veränderungen – strukturell und personell – begleitet. Wir haben einiges umgesetzt und manches erfolgversprechend auf den Weg gebracht (siehe Geschäftsbericht); viele Themen jedoch müssen noch ange- stoßen oder fortgesetzt zu werden.

Kandidatur Manfred Stockmann

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 festigen. Die Fortsetzung dieses Kurses, basierend auf Verlässlichkeit im Inneren wie nach Außen, mit kritischer und doch immer konstruktiver gemeinsamer Arbeit, ist mir wichtig.

Diese Arbeitsweise möchte ich weiterhin mit neuen und erfahrenen Vorstandskolleginnen und -kollegen mit teamorientierter Einstellung pflegen und die Kraft auf die Themen legen.

Was habe ich vor:

Die Herausforderungen werden nicht weniger und die Kommunikation in und mit dem Markt erfordern das Überdenken

bestehender und die Entwicklung neuer Strategien. Für die Bereiche Mehrwert-Generierung und Mitgliederbindung haben wir bereits konkrete Ideen und Vorstellungen für 2012 formuliert, die ich mit den Kolleginnen und Kollegen des Vorstands und Beirates umsetzen möchte. Der Call Center Verband Deutschland soll auch zukünftig das verbindliche und zukunftsweisende Kompetenznetzwerk der Branche sein, zu deren Themen eine klare Position beziehen und die Leitlinien für wertigen Kundenservice und verantwortungsvolles Telefonmarketing formulieren.

Meine Kontaktdaten:

Manfred Stockmann
Inhaber C.M.B.S. Managementberatung
82140 Olching bei München
Roggensteinerstraße 23F
E-Mail: ms@cmbs.de

Kandidatur Manuel Schindler

Als CCV Vorstandsmitglied, Ressort Recht & Regulierung

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, Medienschaffende 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 acht Jahren im Vorstand des CCV tätig. In dieser Zeit durfte ich den notwendigen Wandel des CCV vom Verein zum führenden deutschen Branchenverband mit begleiten. 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 vier Jahren habe ich zusätzlich die politischen Kontakte des CCV wahrgenommen und die laufenden Gesetzgebungsvorhaben begleitet. Im Rahmen dieser Kontakte konnte der CCV in Fachgesprächen und bei

Kandidatur Manuel Schindler

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 wei-

terhin 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 branchenspezifische 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
Email: mschindler@rsuw.de

Kandidatur Leo Staub-Marx

Als CCV Vorstandsmitglied, Ressort Finanzen

Wer bin ich, was mache ich:

In Saarbrücken, Zürich und Mexiko studierte ich und absolvierte zwei Studiengänge. Nach dem Studium war ich zunächst bei Bertelsmann in Barcelona tätig, danach drei Jahre bei einem Berliner Handelsunternehmen mit Verantwortung für die Geschäftsfelder in Berlin, Russland und Südamerika.

Seit 1998 bin ich bei der SNT Deutschland AG beschäftigt: ich stieg als Teamleiter beim Tochterunternehmen Flexitel ein und war ab 2001 Call Center Leiter bei SNT in Berlin. Seit 2004 liegt die gesamte operative Personalarbeit des Standortes Potsdam in meiner Verantwortung. In dieser Zeit ist der Standort von knapp 500 auf derzeit knapp 2.700 Mitarbeiter gewachsen. Zusätzlich bin ich verantwortlich für strategische Projekte wie Inklusion von Mitarbeitern mit Handicap, Mitarbeiterbefragung, Bewerbercheck und Ausbildung.

Seit 2007 vertrete ich die SNT Deutschland AG im CCV, seit 2009 als einer der drei Regionalleiter der Region Berlin-Brandenburg.

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. Stichworte hierbei: Jobmotor und Karriereweg für unzählige Quereinsteiger, Auszubildende, Menschen mit Handicap und viele andere mehr. Was wäre die Welt heute ohne unsere Kommunikationscenter?

Weil ich mit den Regionalgruppen, der Geschäftsstelle und den anderen Vorständen erreichen will, dass die Branche weiterhin wächst und als das wahrgenommen wird, was sie ist: berufliche Heimat für unzählige Menschen.

Was habe ich vor:

1. Den erfolgreichen Weg von Ute Kohler und der Geschäftsstelle fortsetzen, die Gelder der Mitglieder auf einer soliden Basis zu verwalten. Hierbei muss weiter

Kandidatur Leo Staub-Marx

der Grundsatz gelten: Es darf im Sinne aller Mitglieder nur das Geld ausgegeben werden, was vorhanden ist.

2. Gemeinsam mit dem Vorstand Projekte (CCW, Arbeitsgruppen, neuer Internetauftritt, Mitgliedergewinnung usw.) forcieren, die den Verband, die Geschäftsstelle und die Regionalgruppen stärken, unter Maßgabe der vorhandenen finanziellen Mittel.

3. Projekte, die den Verband nach außen sichtbar machen, zu fördern.

4. Regionalgruppen durch den Aufbau eigener Budgets unterstützen.

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

Kandidatur Kent M. Dogu

Als CCV Vorstandsmitglied, Ressort Qualität

Wer bin ich, was mache ich:

Ich bin in New York geboren. Nach meinem Abitur in Istanbul habe in Berlin zuerst Elektrotechnik (Dipl.-Ing.) und anschließend Wirtschaftswissenschaften (Dipl.-Wirtschaftsing.) studiert. Ich kann mich als einen Generalisten bezeichnen, der in Bereichen wie Consulting, Vertrieb, Marketing, Finanzwirtschaft und Business Development für Unternehmen, Forschungsinstitute und Kommunen sowohl im In- als auch im Ausland fundierte Erfahrungen gesammelt hat. Seit 2005 bin ich als Vertriebsdirektor bei der Firma onsoft technologies GmbH tätig. Zu meinen Zuständigkeiten gehört auch Business Development mit dem Schwerpunkt Quality Monitoring & Management.



Warum kandidiere ich:

In meiner Tätigkeit als Callcenter Lösungslieferant spielt die Qualitätskontrolle und Quality Monitoring eine Schlüsselrolle. Die Kundenzufriedenheit ist ohne effizientes Quality Monitoring und Qualitätsmanagement nicht zu erreichen. Und ohne die Kundenzufriedenheit kann kein Call Center auf Dauer erfolgreich sein. Der Kostendruck auf der einen Seite und die Erwartungen der Kunden an Qualität auf der anderen Seite sind Herausforderungen unserer Zeit. Man kann die Qualität der Mitarbeiter, der Geschäftsprozesse und der Organisation kontinuierlich optimieren und verbessern, technische

Hilfsmittel sprich Innovation einsetzen, die Motivation und die Effizienz der Beteiligten steigern; aber man darf auch nicht vergessen, dass die Qualität ihren Preis hat. Es existieren viele Stellschrauben an denen wir drehen und gemeinsam Verbesserungen erreichen können. Ich würde gerne dabei mitwirken und gemeinsam mit unseren Mitgliedern mitgestalten.

Kandidatur Kent M. Dogu

Was habe ich vor:

Der CCV und der Arbeitskreis Qualität haben gute Arbeit geleistet und z. B. für die unabhängige Zertifizierung „Corporate Zertifikate“ der Customer Contact Agenten, Sales Agenten, Team Manager, General Manager und Quality Manager in der Branche in Anlehnung an die nationalen und europäischen Qualitätsnormen und -Modelle (DIN EN 15838, ISO 17024, 9001, TQE, etc.) die Grundlagen geschaffen. Es ist die Aufgabe des CCV, bei der weiteren Entwicklung und Verbesserung der Normen und Zertifizierungsprozesse mitzuwirken und diese mitzugestalten, dabei nach außen die abgestimmten Interessen der Mitglieder und der deutschen Callcenter zu vertreten und intern die Verbreitung der Zertifizierung voran zu treiben.

Genauso wichtig sind die technischen Hilfsmittel, die zur Qualitätskontrolle und -verbesserung in den Unternehmen eingesetzt werden. Hier sind die bisherigen Hilfsmittel unter die Lupe zu nehmen,

ob sie aktuellen Anforderungen gerecht werden. Die innovativen Entwicklungen weltweit sind zu durchforsten und deren Vor- und Nachteile abzuwägen, um sie ggf. weiterzuempfehlen.

Da ich aus Erfahrung mit Call Centern weiß, wie langwierig die Abstimmungen mit Betriebsräten sein können, um bestimmte Maßnahmen zur Qualitätsermittlung, -kontrolle und -verbesserung zu vereinbaren, einzuführen und auszubauen, würde ich versuchen im Rahmen eines Arbeitskreises mit den Vertretern der Gewerkschaften, Betriebsräte und Arbeitgebern gemeinsame Empfehlungen auszuarbeiten.

Meine Kontaktdaten

Kent M. Dogu
onsoft technologies GmbH
Einsteinufer 63-65
10587 Berlin
Tel: 030 390 408-130
E-Mail: dogu@onsoft.de

Das Mitgliederressort

Ein Aufruf von Thomas Zacharias (Vorstand CCV, Ressort Qualität)

Sicherlich, wer den Verband in den letzten Jahren aufmerksam begleitete, der weiß, dieses Ressort hat so seine Tücken. Aber greifen wir nicht zu schnell zu einem Fazit; lassen Sie mich einige Worte zur Einleitung sagen: Mitte November wird in Berlin die „CC Science & CCV Herbsttagung“ stattfinden. Zweifelsohne die wichtigste Verbandsveranstaltung der letzten zwei Jahre. Denn turnusgemäß stehen auf der CCV Mitgliederversammlung am 16. November die Vorstandsressorts zur Neubesetzung an!



Bewerben Sie sich!

Es geht um die Seele, das Gesicht und um den Geist, die den Verband die nächsten zwei Jahre nach außen repräsentieren und nach Innen gestalten sollen. Und ein ganz zentrales Ressort ist das der Mitgliederbetreuung. Es ist ein Ressort, wie eingangs erwähnt, das in letzter Zeit nicht viel Glück hatte; mit seinem Chef. Es war schlichtweg unbesetzt. Dies gilt es zu ändern. Und es sind alle Mitglieder aufgerufen, sich diese eine, wichtige Frage zu stellen: Was habe ich dem Verband zu geben?

Wer noch kein Mandat übernommen hat, der ist nun gefragt. Seit über zehn Jahren arbeiten Regional- und Arbeitskreisleiter

sowie Vorstände ehrenamtlich zugunsten aller Branchenteilnehmer. Jeder Einzelne hat davon profitiert: Gesetze, die verhindert werden konnten, Vorschriften, die umsetzbar wurden, Wissen aus erster Hand, das gratis an die Mitglieder weitergegeben und vielerorts auch Aufträge, die innerhalb dieser Gemeinschaft vergeben wurden. Aber all das lebt vom Geben und nicht nur vom Nehmen. Die Mitglieder in diesem Verband haben einen Vorstand verdient. So viel ist sicher. Und es geht weiß Gott nicht um eine Raketenwissenschaft. A la fin du jour bleibt es eine Aufgabe, die wahrlich zu bewältigen ist, wenn man denn will. Es geht um Ansprache, Aufmerksamkeit und Beachtung. Es

Das Mitgliederressort

geht um Betreuung und um Entwicklung, all dies im Rahmen der persönlichen Möglichkeiten. Es ist an der Zeit, sich ein Stück weit der Verantwortung zu stellen. Fragen Sie nicht, was der Verband für Sie tun kann, fragen sie, was Sie dem Verband geben können!

Die Geschäftsstelle steht „Gewehr bei Fuß“, es erwartet Sie ein hochmotiviertes Team, das sie an jeder Ecke und an jedem Ende unterstützen wird. Organisatorisch, prozessual und ressourcenseitig

steht die Geschäftsstelle besser da, als jemals zuvor. Übernehmen Sie einen Teil der Verantwortung und bringen Sie sich ein. Es wäre uns eine Freude!

Wollen Sie mehr über das Ressort Mitglieder erfahren? Möchten Sie sich bewerben? Wenden Sie sich gern an den amtierenden Vorstand oder die CCV Geschäftsstelle!

Aktiver Verband – aktive Website

Neue Präsenz im Internet

Von Thomas Zacharias

In Zeiten der digitalen Medien ist ein aktueller und ansprechender Internetauftritt das Aushängeschild für ein Unternehmen und eben auch für den CCV. Deshalb haben wir uns an dieses wichtige Thema erneut heran gewagt. Drei Jahre nach der letzten Überarbeitung wird die nun komplett neu strukturierte Website des CCV allen Besuchern einen noch umfassenderen und benutzerfreundlicheren Zugriff auf sämtliche Informationen und Funktionen des Verbandes ermöglichen.

Auf der Startseite erhält man einen schnellen Einstieg in sämtliche Bereiche und Funktionen. Über eine Slideshow können sich Partner und Sponsoren des CCV vorstellen. Über das aktuelle Geschehen wird künftig mit Newsmittellungen, Blogbeiträgen und Pressemitteilungen berichtet. Dazu können jeweils die RSS-Feeds abonniert werden. Im Bereich Social Media gibt es nun auf jeder öffentlichen Seite einen Share-Button und eine Empfehlungsfunktion. Die zahlreichen Anregungen unserer Mitglieder fließen ebenfalls mit ein. So kann jede Seite außerdem über einen Button optimiert gedruckt werden. Nur geschriebene Inhalte werden dann beim Ausdruck berücksichtigt. Das ist vor allem deshalb wichtig, weil



Aus alt ...

wir als Verband sehr oft auch als Informationsgeber für Presse und Wirtschaft angefragt werden.

Der interne Mitgliederbereich bietet viel Neues für CCV Mitglieder. Das Ausschreibungsportal sowie die Mitgliederprofile stellen dabei einen großen Mehrwert für alle Mitglieder dar. Auch der Terminbereich wurde stark verbessert. Des Weiteren wurde darauf Wert gelegt, den Internetauftritt zukünftig auch barrierefrei zu gestalten. Dies wird durch Beachtung der Standards der Barrierefreiheit im Web erreicht: durch eine klarere Struktur, semantisch korrekte Elementauszeichnungen sowie durch programmiertechnische und redaktionelle Optimierung der Inhalte für Screenreader (Vorlese-Anwendung).

Für die Umsetzung der neuen Website wurde sich für das Content Management System (CMS) Wordpress entschieden. Dieses CMS bietet viele Vorteile, welche

Aktiver Verband – aktive Website



... mach neu!

die Zukunftssicherheit der Inhalte gewährleistet. Des Weiteren stellt es eine Erleichterung für Verwaltung, Inhaltserstellung und Social-Media-Verknüpfung sowie der Wartung dar. Hinzukommend ist das Backend leicht zu bedienen und Sicherheitsupdates sind einfach durchführbar. Durch die saubere URL-Struktur, seitenspezifische Meta-Tags und semantisch korrekte Elementauszeichnungen ist eine dauerhafte Suchmaschinenoptimierung (SEO, Search Engine Optimization)

gewährleistet. Die Navigation wurde mit Hilfe von Drop-Down-Navigation mit Beschreibungstext, einer Footernavigation, einer Tag-Cloud und einer Bread-crum-Navigation sowie einer logischen Adressstruktur (z.B. www.callcenter-verband.de/verband/satzung) verbessert.

Abschließend ein Ausblick in zukünftige Funktionen, die sukzessive in den Internetauftritt integriert werden. Für

mobile Endgeräte und Smartphones wird eine optimierte Darstellung der Seite geboten sein. Für Seitenbesucher aus dem Ausland wird es eine English-Summary zur Verbandsstruktur und -arbeit geben.

Wir freuen uns, Ihnen den Launch der neuen Internetpräsenz exklusiv am 16.11.2011 im klaren übersichtlichen Design, nach zeitgemäßen Webstandards und User-Gewohnheiten vorstellen zu können!

Agenda 2020: Die Pläne des CCV

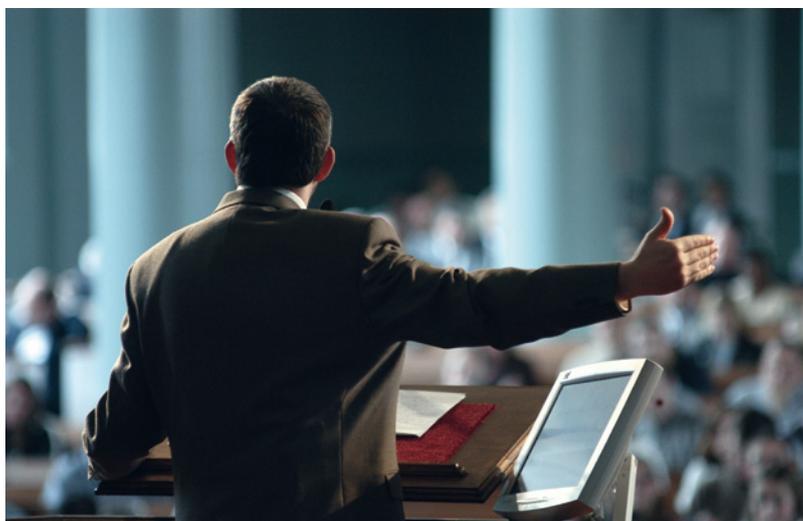
Reagieren ist gut, agieren ist besser: Die Pläne des Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) für alles, was kommt. Eine Auswahl:

CallCenterWorld und LiveCallCenter:

Auch 2012 wird der Verband wieder einen starken Auftritt auf der CallCenterWorld hinlegen. Neu ist diesmal die noch engere Verzahnung mit dem Aushängeschild LiveCallCenter (LCC): Zur Imagewerbung und Verdeutlichung der Branchenherausforderungen wird der Verband noch stärker auf Gespräche mit Vertretern aus Politik und Medien im LCC selbst setzen. Zu diesem Zweck wird der Verband, der auch 2012 wieder Qualitätspartner des LCC ist, dort einen eigenen Bereich bekommen, in dem er Hintergrundgespräche führen kann. Zur Intensivierung der Zusammenarbeit passt, dass Verband und LCC durch den Umzug des LCC in die Halle 5 auch räumlich noch enger aneinander gerückt sind.

Marktzahlen:

Branchenzahlen sind Sache des Branchenverbandes. Damit der CCV in Zukunft noch aussagekräftigere Zahlen und Daten zur Entwicklung der Callcenter in Deutschland liefern kann, läuft derzeit der State of the Industry Report. Ein quantitativer und ein qualitativer Teil sollen bis zum Frühjahr 2012 interessante Erkenntnisse etwa zu Zukunftstrends



Der Verband hat viel vor

und dem Einsatz von Social Media bringen.

Zertifikate und Informationen zu Zertifizierungen:

Noch stärker als bisher wird sich der Verband als Partner für alldiejenigen Callcenter positionieren, die Ihre Qualitäts- und Prozessstandards optimieren und mithilfe eines Zertifikats auch nach außen sichtbar machen wollen. Der CCV wird erster Ansprechpartner und Informationsquelle für alle Callcenter Zertifikate und Normen und natürlich die DIN EN 15838.

CCV Jahrbuch:

Ein CCV Jahrbuch soll in Zukunft Auskunft darüber geben, wer sich im Verband

Agenda 2020: Die Pläne des CCV

engagiert. Mitglieder können sich darin mit Ihren Dienstleistungen und Produkten prominent präsentieren. So entsteht auf lange Sicht ein Überblick über die „Guten“ der Branche – schwarze Schafe haben hier keinen Platz.

Ausbau der Mitgliederdatenbank:

Um seine Mitglieder noch gezielter mit den passenden Informationen versorgen, gleichzeitig aber auch die Ressourcen der Mitglieder noch besser nutzen zu können, plant der CCV die Erweiterung seiner Mitgliederdatenbank. Dort sollen mittelfristig pro Mitgliedsunternehmen mehrere Ansprechpartner hinterlegt werden – und zwar thematisch geordnet nach Unternehmensbereichen wie Personal, Entwicklung, Marketing oder Vertrieb.

Callcenter Wiki:

Die Callcenter Welt wird immer komplexer: Multichannel-Kommunikation, hochspezialisierte Software, sich ständig verändernde rechtliche Rahmenbedingungen. Was für Branchenteilnehmer oft schon schwer zu überblicken ist, ist für Außenstehende nicht zu erfassen. Deshalb wird der Verband als Angebot insbesondere für Medien und Politik, aber auch für interessierte Bürger, sukzessive ein Callcenter Wiki entstehen lassen, das alles Wissenswerte und Erklärungsbedürftige umfasst und online bereit stellt.

Wahl des Beschwerdegremiums

Der CCV hat sich zum Ziel gesetzt, Verbraucher, sonstige Marktteilnehmer und Mitarbeiter im Direktmarketing vor unlauteren Geschäftspraktiken zu schützen. Zur systematischen Umsetzung hat sich der CCV einen Ehrenkodex gegeben und ein Beschwerdegremium etabliert, das seine Arbeit am 01.08.2009 aufgenommen hat.

Das Beschwerdegremium setzt sich aus gewählten Vertretern der CCV Mitgliedsunternehmen zusammen und bearbeitet eingehende, nicht anonyme, Beschwerden zu Verstößen gegen den Ehrenkodex (inklusive unverlangter Telefonwerbung).

Beschwerden, die sich hierbei gegen Nichtmitglieder des CCV richten, werden an andere zur Bearbeitung zuständige Stellen (in der Regel die Bundesnetzagentur) weitergeleitet. Beschwerden gegen Mitglieder recherchiert, bearbeitet und sanktioniert der CCV weitgehend verbandsintern. Die Sanktionen des CCV reichen hierbei von der Verwarnung über Geldbußen von bis zu 30.000 Euro bis hin zum Ausschluss aus dem Verband. Der CCV geht allen eingehenden Beschwerden sehr gewissenhaft nach.

In der vergangenen Amtsperiode wurde gegen keines der CCV Mitglieder eine begründete Beschwerde eingereicht. Es zeigt sich, dass der CCV Ehrenkodex

nicht nur ein Lippenbekenntnis ist, sondern von den Verbandsmitgliedern gelebt wird.

Das Gremium erreichte lediglich eine Handvoll Beschwerden gegen Nichtmitglieder, welche an die Bundesnetzagentur oder zuständige Stellen gemeldet wurden. Nichtsdestotrotz ist dem CCV daran gelegen, Marktteilnehmern und Verbrauchern auch weiterhin die Möglichkeit zu geben, Verstöße gegen den Ehrenkodex durch ein Gremium des CCV verfolgen zu lassen.

Die derzeitigen Mitglieder des Beschwerdegremiums stellen sich auf der Mitgliederversammlung zur Neuwahl:

- Peter Eichmüller, Geschäftsführender Gesellschafter der communicall GmbH
- Claudia Kalenberg, Leiterin Regulierung, Recht und Öffentlichkeitsarbeit bei der IN-telegence GmbH
- Uwe Radlow, Inhaber der IT-Beratung Uwe Radlow
- Roy Reinelt, Senior Marketing Consultant bei der digital-dialog GmbH
- Manuel Schindler, Rechtsanwalt (RSUW Rechtsanwälte) und Vorstand Recht & Regulierung des CCV
- Gerald Schreiber, Geschäftsführer der defacto call center GmbH
- Uwe Selbmann, Geschäftsführender Gesellschafter der ClientSolutions GmbH

SOCIAL RELATIONSHIP 3.0 KONGRESS 2012:

Sponsoren gesucht

Lernen, die Nutzung von Social Media und soziales Engagement miteinander zu verbinden: Das ist das Konzept für den im Frühjahr 2012 geplanten Kongress SOCIAL RELATIONSHIP 3.0. Namhafte Unternehmer wie Prof. Dr. Peter Gentsch (B.I.G.), Detlev Henze von TÜV Trust IT GmbH oder der Gründer von MyMuesli.de Max Wittrock halten auf dieser Tagung Vorträge zum Thema Social Media und berichten über Trends und ihre eigene Praxiserfahrung. Dabei werden sie komplett auf ihr Honorar verzichten – für den guten Zweck.

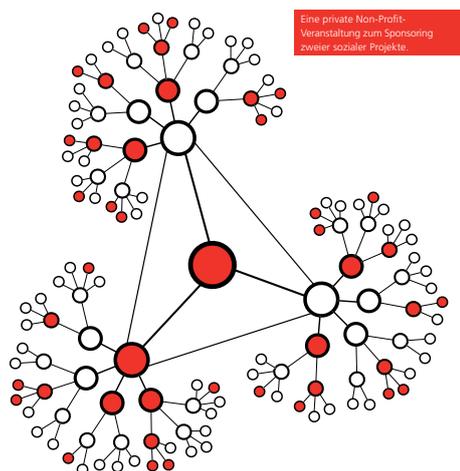
Der Erlös der Non-Profit-Veranstaltung geht vollständig an zwei gemeinnützige Organisationen: Zum einen an den **Elephantsclub e.V.**, der sich für mehr Toleranz und Völkerverständigung einsetzt, und zum anderen an den **GOFUS e.V. Aktion PLATZ DA!**, der es sich zum Ziel gesetzt hat, sozial und wirtschaftlich benachteiligte Kinder zu fördern.

Medienpartner brand eins

Noch sind die Initiatoren Thomas Aichelmann, Geschäftsführer von Conteam Dialog, und Wolfgang Rensky, Manager New Business bei Tribe Technologies, auf der Suche nach Sponsoren für den Kongress. Bisher konnten sie bereits über 80.000 € Medienetat von brand eins, Call Center Profi sowie dem Call Center

SOCIAL RELATIONSHIP 3.0 KONGRESS 2012

SOCIAL MEDIA TRIFFT SOCIAL RESPONSIBILITY.



Verband Deutschland e.V., dem Kundendienst Verband Deutschland e.V. und dem Call Center Club, die als Medienpartner agieren, gewinnen!

Den Sponsoren und Hauptsponsoren können wir versprechen, Ihr finanzielles Engagement in Form einer Spende faktisch zu verdoppeln! – Wie Sie sich als Sponsor engagieren können, erfahren Sie gerne direkt bei Wolfgang Rensky.

Kontakt:

Wolfgang Rensky
Telefon: 0208 848 98 80
Mobil: 0160 972 44 890
wrensky@t-online.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.

Die neuen Mitglieder des CCV: Herzlich willkommen!

DBS Deutsche Business Service GmbH, Call Center Betreiber (Inhouse), Berlin
www.dbs-gmbh.de

Direkte Service Management GmbH. Call Center Betreiber (Inhouse), Stuttgart
www.direkte-tele.de

RheinLand Versicherungs AG, Call Center Betreiber (Inhouse), Neuss
www.rheinland-versicherungen.de

Adler Vertriebs GmbH & Co. Werbegeschenke KG, Call Center Betreiber (Inhouse),
Saarbrücken
www.adlerwerbegeschenke.de

BUSINESS INTELLIGENCE Group GmbH (B.I.G.), Berater, Berlin
www.intelligence-group.com

CMK -Callcenterlösungen- ein Brand der PMK PERSONAL MIT KOMPETENZ GmbH,
Personaldienstleister, Düsseldorf
www.cmk-callcenter.de

DataContact Sp. z o.o., Call Center Betreiber (Agentur), Warschau
www.datacontact.pl

Call Lenk GmbH & Co. KG, Call Center Betreiber (Inhouse), Pritzwalk
www.pro-lenk.de

CCI GmbH, Berater/Trainer, Bremen
www.cc-innovation.de

Wer liefert was? GmbH, Call Center Betreiber (Inhouse), Hamburg
www.wlw.de

B+S Card Service GmbH, Call Center Betreiber (Inhouse), Frankfurt
www.bs-card-service.com



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.

Die neuen Mitglieder des CCV: Herzlich willkommen!

Clarity AG, Hersteller HSW, Bad Homburg
www.clarity-ag.de

Just Intelligence GmbH, Hersteller HSW, Hamburg
www.just-intelligence.de

MMK – Mahlberg Marketing Krefeld UG, Call Center Betreuer, Krefeld
www.mmk-aktuell.de

AWD GmbH, Call Center Betreiber (Inhouse), Hannover
www.awd.de

job-konzept KG | Bildung und Beratung, Berater, Berlin
www.job-konzept.com

HMI – Human Machine Intelligence GmbH, Hersteller HSW, Heidelberg
www.hmi-tec.com

"alivello" GmbH, Call Center Betreiber (Agentur), Weinheim
www.alivello.de

Vernet Kosik, Berater, Hennef
www.dpvkom.de

Perry & Knorr Communications GmbH, Call Center Betreiber (Agentur), Flensburg
www.perry-knorr.com

Jäger + Schmitter DIALOG GmbH, Call Center Betreiber (Agentur), Köln
www.jsdialog.com

ANTAVENT UG (haftungsbeschränkt), Hersteller HSW, Dresden
www.antavent.com

Termine

CCV VERANSTALTUNGEN

CC Science & CCV Herbsttagung 2011

vom 15. bis 16. November 2011 in Berlin

Treffen des Arbeitskreis Inklusion

am 24. November 2011 in Frankfurt/M.

Regionaltreffen Süd und Mitteldeutschland

am 1. Dezember 2011 in Bayreuth

www.callcenter-verband.de

NATIONALE VERANSTALTUNGEN

Erfolgreiches Callcenter 2011

am 8. November 2011 in Hanau

www.erfolgreiches-callcenter.de

CallCenterWorld 2011

vom 27. Februar bis 1. März 2012 in Berlin

www.callcenterworld.de

INTERNATIONALE VERANSTALTUNGEN

CommunicationCamp Malta 2011

vom 29. Oktober bis 2. November 2011 auf Malta

www.tasag.de/academy/communication-camp

callcentercircle November 2011

am 10. November 2011 in Wien

www.callcentercircle.at

CALLCENTERWORLD AKADEMIE

Der Call Center Teamleiter – mit Fachzertifikat

vom 24. bis 26. April 2012 in Frankfurt/M.

Operatives Call Center Management

am 19. und 20. Juni 2012 in Köln

www.ccw-akademie.de