

CCVEvent

JAHRESTAGUNG DER CALL- UND CONTACTCENTER-WIRTSCHAFT | 10./11. NOV. 2016



Ausgabe zur Jahrestagung der Call- und

Contactcenter-Wirtschaft: „Smarter, Interaktiver, Callcenter“

JAHRESTAGUNG

Top-Referenten und Themen aus allen Bereichen der Branche

CCV QUALITY AWARD

Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit und IT-Innovationen

20 JAHRE CCV

Entscheidungen für die zukünftige Lobby- und Verbandsarbeit

Die Serviceline
seit Stunden
belegt.

Die Stimme
noch immer
geschmeidig.

Mitmachen
und Kinokarten
gewinnen!

Große Umfrage für Service Center Agenten

Wir wollen es wissen: Wie geht es Ihrer Stimme nach einem anstrengenden Serviceline-Tag?
Auf jeden Teilnehmer unserer Umfrage wartet ein Gewinnspiel, das Ihre Stimmung hebt!
Wir verlosen 100 x 2 Kinokarten! Gleich teilnehmen unter:

www.callcenter-verband.de/wissen/ihr-stimm-alltag/



GESPONSERT VON :

GeloRevoice® – Besser gut bei Stimme.

INHALT



Seite 2-5

Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft:
„Smarter, Interaktiver, Callcenter“



Seite 6-7

Der CCV Quality Award 2016



Seite 8-9

Die Mitgliederversammlung 2016 / 20 Jahre CCV



Seite 10-11

Die Sponsoren und Partner 2016

IMPRESSUM

Herausgeber:

Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)
Zimmerstraße 67 | 10117 Berlin
Tel.: 030 / 206 1328-0
Fax: 030 / 206 1328-28
info@callcenter-verband.de
www.callcenter-verband.de

Druckauflage:

500 Exemplare

Fotos:

Call Center Verband Deutschland e.V.,
TBN Public Relations GmbH / Jens Fuderholz /
Frank Nürnberger

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Sandra Fiedler, Jödis Harenkamp,
Enrico Rennebarth

Verantwortliche Redakteurin:

Sandra Fiedler

Konzeption und Umsetzung:

ADVERB – Agentur für Verbandskommunikation
Luisenstraße 41 | 10117 Berlin
Tel.: 030 / 30 87 85 88-0
Fax: 030 / 30 87 85 88-77
mail@agentur-adverb.de
www.agentur-adverb.de

Für unverlangt eingesandte Manuskripte
übernehmen wir keine Haftung.

	9.30 Uhr	Get Together im Tagungsraumfoyer des Hollywood Media Hotels Berlin (Kurfürstendamm 202, 10719 Berlin) bei Kaffee und Snacks
	10.00 Uhr	Begrüßung der Tagungsgäste
	10.15 Uhr	Opening Keynote: „ Soziale Kompetenz lässt sich nicht digitalisieren – Führung 4.0 – das Profil der Zukunft für die Generation Y “ Ulf D. Posé, Management- und Vertriebstrainer, Lehrcoach, Buchautor, Wirtschafts-journalist und freier Dozent für Dialektik und Führungslehre
	10.50 Uhr	Political Keynote: „ Breaking News: Neuigkeiten aus Politik & Lobbyarbeit des CCV “ Dirk Egelseer, Geschäftsführer und Konzernsyndikus der davero dialog GmbH sowie CCV-Vorstand Recht & Regulierung
	11.20 Uhr	Pulse Keynote: „ Von Service Excellence und anderen Sagengestalten “ Stefan Bremen, Head of Business Development der PRECIRE Technologies GmbH
	12.00 Uhr	Lunch-Networkingpause im Hotelrestaurant „Bel Air“
	13.10 Uhr	Best Practice Keynote: „ Virtual Reality – Just another Hype or will we have to adapt our sales strategy (quickly)? “ Thomas Pfitzer, Eigentümer der Pfitzer Consulting GmbH
	13.50 Uhr	Scientific Keynote: „ Service-Championship – Mit Kreativität und Kultur zum Erfolg “ Prof. Dr. Heiko Auerbach, Entrepreneurship & Sales, Fachhochschule Stralsund
	14.30 Uhr	Best Practice Keynote: „ Farming or Hunting – Personalentwicklung in Zeiten des Fachkräftemangels “ Ursula Steinmetz, Senior Consultant bei hbk Partner
	14.50 Uhr	Networkingpause im Tagungsraumfoyer bei Kaffee und Snacks
	15.30 Uhr	Nominiert sind: ife Gesundheits-AG, Invitel GmbH, SIGNAL IDUNA, COMBITEL GmbH, JURA Elektrogeräte Vertriebs-GmbH, Arvato Healthcare GmbH, Bosch Service Solutions und davero dialog GmbH
	16.30 Uhr	CCV-Sektempfang sponsored by telequest & Internet Solutions GmbH und Zeit zum Umziehen für den Abend (<u>Dresscode</u> : Business Casual)



Abendveranstaltung / CCV-Quality-Award-Verleihung 2016

Die Preisverleihung findet im „**Gotischen Saal**“ der **Zitadelle Spandau** statt. Es wird ein kostenfreier Bustransfer vom Tagungshotel zur Abendveranstaltung (Abfahrt vom Hotel 17.30 Uhr) gestellt.

Mehr Infos zur Award-Verleihung finden Sie auf den Seiten 8 und 9.

	9.00 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks und Registrierung zur CCV-Mitgliederversammlung
Mitglied im 99 CALL CENTER VERBAND Deutschland e.V.	9.30 Uhr	Begrüßung und Beginn der CCV-Mitgliederversammlung
	11.00 Uhr	Networkingpause im Tagungsraumfoyer bei Kaffee und Snacks
	11.20 Uhr	Diskussionsrunde: „Digitalisierung im Contactcenter: Passt Big Data zu Daten- und Verbraucherschutz?“ Teilnehmer: Dirk Egelseer, Geschäftsführer und Konzernsyndikus der davero dialog GmbH Norbert Samhammer, Inhaber und Vorstandsvorsitzender der Samhammer AG Gerd Billen, Staatssekretär, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Anja Bonelli, Senior Product Manager der brightONE Consulting GmbH Alexander Dierselhuis, Staatsanwalt der Staatsanwaltschaft Düsseldorf Moderation: Kristin Rosenow, Chefredakteurin, SQUIT® – Eine Marke der Schottler & Simon GmbH
	12.20 Uhr	Networking-Lunch im Tagungsraumfoyer
	13.00 Uhr	Best Practice Keynote: „Weniger Aufleger, längere Haltezeiten, zufriedenerer Kunden – So schaffen Sie hörbar guten Kundenservice“ Andreas Reichert, Geschäftsführer der MEDIA SOUND DESIGN, S.L. und Roman Caßens, TGC Leitung Gastronomiekunden der Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG
	13.40 Uhr	Collaboration Keynote: „Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e.V. als Partner des CCV – Inklusion, BGM & BEM: Konkrete Angebote für Contactcenter“ Christoph Erbslöh, Leiter Unternehmenskooperationen beim Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e.V.
	14.00 Uhr	Best Practice Keynote: „Kundenchat 😊 – Evolution der #SupportServices“ Dr. Martin Klaus, Produktmanager (Apps) der Deutsche Post DHL
	14.30 Uhr	Best Practice Keynote: „Smart Data: Intelligente Terminbuchung steigert sofort Auslastung und Qualität“ Dr. Alexander Schagen, Geschäftsführer der ServiceOcean SalesDE GmbH
	14.50 Uhr	Résumé und Verabschiedung der Tagungsgäste

Sichern Sie sich gleich Ihren Teilnehmerplatz unter:
www.bit.ly/CCV-Jahrestagung2016

... schon ab 499€ (inkl. Vollverpflegung und Abendveranstaltung)



REFERENTEN & MODERATION

Was erwartet Sie bei der Jahrestagung 2016?

1. TAG

■ **10.15 Uhr – Opening Keynote:**
„Soziale Kompetenz lässt sich nicht digitalisieren – Führung 4.0 – das Profil der Zukunft für die Generation Y“

Referent: Ulf D. Posé, Management- und Vertriebstrainer, Lehrcoach, Buchautor, Wirtschaftsjournalist und freier Dozent für Dialektik und Führungslehre

Inhalt:

- Die Digitalisierung zwingt Führung 4.0 evolutiv zu sein
- Die Generation Y lässt sich Old-Fashioned-Führung nicht mehr gefallen
- Die Digitalisierung erfordert mehr Verantwortung und Vertrauen



Ulf D. Posé ist seit 35 Jahren ein Nestor unter Deutschlands Management- und Vertriebstrainern, gilt als hervorragender Coach und wurde vom BDVT für exzellente Trainingsleistungen ausgezeichnet. Als Wirtschaftsjournalist und Ethik-Experte ist Posé seit mehr als 15 Jahren regelmäßig Interviewpartner in den nationalen und internationalen Medien. Posé ist Autor von 20 Büchern zu Management-, Vertriebs-, und Lebensfragen. Er arbeitet als Lehrbeauftragter an verschiedenen Hochschulen, (u.a. Management-Hochschule Innsbruck, European School of Management and Technology), war zehn Jahre Präsident des Ethikverbandes der Deutschen Wirtschaft e.V. und leitet seit 2009 als Präsident die Akademie des Senats der Wirtschaft e.V.

■ **10.50 Uhr – Political Keynote:**
„BREAKING NEWS:
NEUIGKEITEN AUS POLITIK & LOBBYARBEIT DES CCV“

Referenten: Dirk Egelseer, Geschäftsführer und Konzernsyndikus der davero dialog GmbH sowie CCV-Vorstand Recht & Regulierung

Inhalt:

- Erhalt der Sonntagsarbeit im Callcenter
- Evaluation des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken („Anti-Abzocke-Gesetz“ / Bestätigungslösung)
- Novelle des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG): Beschäftigtendatenschutz



Dirk Egelseer hat schon während seines Studiums in Passau und Pavia (Italien) in der Callcenter-Wirtschaft gearbeitet. Nach Staatsexamina und verschiedenen Tätigkeiten ist er seit 2007 bei der davero gruppe in Erlangen tätig. 2011 wurde er zum Geschäftsführer einer der Tochterunternehmen und 2016 der gesamten Unternehmensgruppe berufen. Darüber hinaus wirkt er als Konzernsyndikusanwalt für die

davero-Unternehmensgruppe und seit Anfang 2015 als ehrenamtlicher CCV-Vorstand Recht & Regulierung.

■ **11.20 Uhr – Pulse Keynote:**
„VON SERVICE EXCELLENCE UND ANDEREN SAGENGESTALTEN“

Referent: Stefan Bremen, Head of Business Development der PRECIRE Technologies GmbH

Inhalt:

- Wenn „Big Data“ die Lösung ist, was ist dann die „Kundenperspektive“?
- Das moderne Orakel im Customer Service: „Predictive Analytics – War das etwa schon Alles?“



Stefan Bremen ist seit 2014 Leiter Business Development beim Innovationsführer für Customer Experience „PRECIRE Technologies GmbH“. Er studierte Maschinenbau und Wirtschaftsgeographie an der RWTH Aachen und ist seit zwei Jahrzehnten als vertrieblich sattelfester Innovator bei internationalen Konzernen tätig. Des Weiteren ist er aktiv engagiert im Call Center Verband Deutschland e.V. sowie im Deutschen Dialogmarketing Verband e.V.

■ **13.10 Uhr – Best Practice Keynote:**
„VIRTUAL REALITY – JUST ANOTHER HYPE OR WILL WE HAVE TO ADAPT OUR SALES STRATEGY (QUICKLY)?“

Referent: Thomas Pfitzer, Eigentümer der Pfitzer Consulting GmbH

Inhalt: Virtuelle Realität ist dabei, unseren Umgang mit potenziellen Kunden zu verändern. Basierend auf Standard-Smartphones bieten führende Telekommunikationsfirmen schon heute Paketlösungen an, die dem Konsumenten Zugang zu „Virtual Reality Hardware“ ermöglichen – und das fast ohne Kosten. Verschiedenste Industriezweige experimentieren mit dieser aufregenden neuen Technologie, welche sich in den nächsten Jahren zu einem der größten elektronischen Konsumenten-Trends entwickeln wird. Erfahren Sie in der Keynote wie Sie geführte Touren direkt aus dem Contact Center anbieten können, indem Sie Zugriff auf das VR-Gerät des Kunden haben. Bekommen Sie einen Eindruck aus erster Hand, was mit dieser neuen Technologie alles möglich ist.



Thomas Pfitzer verbringt nach seinem Abschluss an der renommierten Fremdenverkehrsakademie „Schloss Klessheim“ in Salzburg die nächsten zehn Jahre in verschiedensten Hotelmanagement Positionen in Europa und auf weltweit operierenden Kreuzfahrtschiffen. Als Director of Hotel Operations für AIDA Cruises stellte er das erste AIDA Schiff in Dienst und entwickelte dort u.a. das revolutionäre

Clubschiff-Konzept mit. 1996 ist er Gründungsmitglied von Fidelio Cruise Software GmbH – das Team enthusiastischer Unternehmer entwirft ein Kreuzfahrt bezogenes Softwarepaket, welches sich zur führenden Passagiermanagement Lösung in der Kreuzschiffahrtindustrie entwickeln sollte. 2003 startet Pfitzer sein eigenes Softwareunternehmen und etabliert Rescompany Systems Ltd erfolgreich als Anbieter für Reservierungs- und Customer-Relationship-Management Systemen im Kreuzfahrtsektor. Später ergänzen PMS- und POS-Lösungen das Produktportfolio. Von 2009 bis 2016 war er verantwortlicher CIO/CTO für AIDA Cruises und Costa Crociere – beides Tochtergesellschaften der weltgrößten Kreuzfahrtgesellschaft, Carnival Corporation.

■ **13.50 Uhr – Uhr Scientific Keynote:**
„SERVICE-CHAMPIONSHIP – MIT KREATIVITÄT UND KULTUR ZUM ERFOLG“

Referent: Dr. Heiko Auerbach, Entrepreneurship & Sales, Fachhochschule Stralsund

Inhalt:

- Die Black Box „Kunde“ besser verstehen
- Serviceinnovationen entwickeln und umsetzen
- Auf dem Weg zum Service-Champion



Prof. Dr. Heiko Auerbach, Diplom-Kaufmann und Knowledge Worker. Studium der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften an der Technischen Universität Dortmund; Promotion über das Thema Internationales Marketing-Controlling. Mehrjährige Tätigkeiten als Projektcoach für Marketing und Sales. Koordination und Begleitung von Marketingprojekten mit den Schwerpunkten Insurance, Energy, Industrial Marketing sowie Innovationsmanagement in den USA, Südamerika und Asien. Seit 1996 Professor für Entrepreneurship & Sales an der Fachhochschule Stralsund. Seine Forschungsschwerpunkte sind Holistic Sales Strategies, Marketing & Performance Measurement, New Business Development und Services Marketing.

■ **14.30 Uhr – Best Practice Keynote:**
„FARMING OR HUNTING – PERSONALENTWICKLUNG IN ZEITEN DES FACHKRÄFTEMANGELS“

Referentin: Ursula Steinmetz, Senior Consultant bei hbk Partner

Inhalt:

- Der Arbeitsmarkt hat sich gedreht, können wir uns mit unseren Personal- und Ausbildungskonzepten rechtzeitig an einen Bewerbermarkt anpassen?
- Mitarbeiterbindung klingt weniger spektakulär als „War of Talents“, ist aber langfristig erfolgreicher!
- Standardisierung alleine reicht nicht mehr aus, Kreativität ist gefragt!



Ursula Steinmetz ist Senior Consultant bei hbk Partner und Inhaberin der Steinmetz Consulting in Hamburg und unterstützt seit Jahren erfolgreich Callcenter im Personalbereich sowie beim Aufbau neuer Geschäftsfelder. Sie ist CCV-Ehrenpräsidentin, Jurymitglied des CCV Quality Award und bringt über 20 Jahre Expertise und unternehmerische Verantwortung im Contactcenter-Umfeld mit.

2. TAG

■ **9.30 Uhr – Ordentliche CCV-Mitgliederversammlung 2016**

Inhalt:

- Änderung der Satzung, der Beitragsordnung und des Branchenkodex
- Verabschiedung des CCV-Grundsatzprogramms mit inhaltlichen Schwerpunkten zur Verbandsarbeit
- Bericht des Vorstandes

■ **11.20 Uhr – Diskussionsrunde:**

„DIGITALISIERUNG IM CONTACTCENTER: PASST BIG DATA ZU DATEN- UND VERBRAUCHERSCHUTZ?“

Teilnehmer: Gerd Billen, Staatssekretär, Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz, Dirk Egelseer, Geschäftsführer und Konzernsyndikus der davero dialog GmbH, Norbert Samhammer, Inhaber und Vorstandsvorsitzender der Samhammer AG, Anja Bonelli, Senior Product Manager der brightONE Consulting GmbH, Alexander Dierselhuis, Staatsanwalt der Staatsanwaltschaft Düsseldorf.

Moderation: Kristin Rosenow, Chefredakteurin, SQUIT® – Eine Marke der Schottler & Simon GmbH

Hintergrund: Im Call- und Customer-Care-Bereich werden täglich Millionen Daten über unterschiedlichste Kommunikationskanäle erfasst, bearbeitet und weitergegeben, die Grundlage von Kaufverträgen und anderen Dienstleistungen sind. Big Data ist schon lange in der Branche angekommen. Wie kann aber damit umgegangen werden? Öffnungsklauseln in der Europäischen Datenschutzgrundverordnung, die Evaluation des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken oder auch Betrugsdelikte am Telefon beschäftigen Unternehmer und Verbraucher gleichermaßen. Die digitale, anonyme Welt bietet Telefonbetrügnern beste Möglichkeiten, kriminelle Handlungen vorzunehmen. Zur Aufklärung wurden daher neben Landesdatenschutzbeauftragten auch Vertreter der Schwerpunkt-Staatsanwaltschaft eingeladen. Digitalisierung hat Pro- und Contra-Seiten! Im Rahmen einer Diskussionsrunde wird von politischer und unternehmerischer Seite ein Blick auf den aktuellen Stand der Branche geworfen und ein Ausblick auf künftige Regulierungsvorhaben gegeben.



Kristin Rosenow ist Diplom Betriebswirtin und seit Januar 2011 bei der Fachzeitschrift für Service, Qualität und Technik – SQUOT® tätig, seit Januar 2014 als Chefredakteurin. Als freie Beraterin unterstützt und berät sie zudem Unternehmen in der Kundenkommunikation und

in der Rekrutierung und Ausbildung von Callcenteragenten mit dem Schwerpunkt Homeoffice.



Gerd Billen ist seit Januar 2014 Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und dort verantwortlich für die Verbraucherpolitik. Seinen beruflichen Werdegang begann Billen 1981 als freier Journalist und dann als Pressesprecher des Bundesverbandes Bürgerinitiativen Umweltschutz (BBU). Von 1985 bis 1991 war Billen Bundesvorsitzender der Verbraucher Initiative e.V. Danach prägte er als Bundesgeschäftsführer von 1991 bis 2005 die Arbeit des Naturschutzbundes Deutschland (NABU) e.V. Von 2005 an leitete Billen den Bereich Umwelt und Gesellschaftspolitik bei der Otto Group, ehe er ab 2007 für sechs Jahre als Vorstand den Verbraucherzentrale Bundesverband führte.



Norbert Samhammer ist Gründer, Inhaber und Vorsitzender des Vorstands der Samhammer AG. Als Visionär fusionierte er im Jahre 2000 seine drei Einzelfirmen zur Samhammer AG und richtete das Unternehmen als internationalen Dienstleister im Helpdesk Service aus.

Das Fundment des äußerst erfolgreichen Unternehmens bildet die wertorientierte Unternehmensführung, welche durchgängig im Unternehmen gelebt wird. Im Jahre 2008 gründete Samhammer die Service Management Akademie in Zusammenarbeit mit der Witt-Gruppe, in der jährlich über 500 Mitarbeiter beider Unternehmen weiterqualifiziert werden. Als mittelständischer Unternehmer gilt seine Leidenschaft heute sowohl anspruchsvollen Outsourcing-Projekten im e-Commerce Umfeld, als auch innovativen Lösungen im Bereich Terminal Service. Er referiert u.a. als Dozent bei den Seminaren der SchmidtColleg, an der OTH in Weiden und bei der Weissman-Unternehmensgruppe.



Alexander Dierselhuys, geboren in Neuss, studierte an der Universität Trier Rechtswissenschaften und begann nach dem anschließenden Referendariat im Jahr 2011 seine Tätigkeit als Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Düsseldorf. Seit 2015 verrichtet er seinen Dienst dort in der Abteilung für organisierte Kriminalität. Im Rahmen seiner Tätigkeit leitete er die Ermittlungen in einem Umfangsverfahren wegen banden- und gewerbsmäßigen Betruges zum Nachteil von über 10.000 Geschädigten durch Callcenter. Gegenstand des Verfahrens war neben dem Verkauf von Gewinnspielen auch der Verkauf sogenannter Sperrboxen und angeblicher weiterer Dienstleistungen zum Schutz vor betrügerischen Angeboten.

nannter Sperrboxen und angeblicher weiterer Dienstleistungen zum Schutz vor betrügerischen Angeboten.

nannter Sperrboxen und angeblicher weiterer Dienstleistungen zum Schutz vor betrügerischen Angeboten.



Anja Bonelli ist Social Media-Expertin der ersten Stunde und verantwortete im Rahmen ihrer Tätigkeit bei brightONE die Entwicklung von SocialCom®, einer Social Media-Software mit großem technologischem und kulturellem Innovationsfaktor. Diese wird bereits in 42

Ländern von Milliardenkonzernen eingesetzt und gewann viele Auszeichnungen. Bonelli referiert und publiziert zum Social Web und dessen Evolution sowie zu technologischen und kulturellen Innovationen. Seit 2015 unterstützt Bonelli als ehrenamtliche CCV-Vorständin Mitglieder, die Verbandsarbeit.



Dirk Egelseer ist Geschäftsführer und Konzernsyndikus der davero dialog GmbH sowie ehrenamtlicher CCV-Vorstand Recht & Regulierung.

■ **13.00 Uhr – Best Practice Keynote:**
**„WENIGER AUFLEGER, LÄNGERE HALTEZEITEN,
 ZUFRIEDENERE KUNDEN – SO SCHAFFEN SIE HÖRBAR
 GUTEN KUNDENSERVICE.“**

Referenten: Andreas Reichert, Geschäftsführer der MEDIA SOUND DESIGN, S. L. und Roman Caßens, TGC Leiter Gastronomiekunden der Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG

Inhalt:

- Telefonische Customer Experience:
Die 4 entscheidenden Faktoren der emotionalen Kundenansprache, die Sie unbedingt kennen sollten.
- Warteschleife und Kundenbegeisterung – wie passt das zusammen?!
- Von den Besten lernen: mit diesen kreativen Ideen zaubert Transgourmet Deutschland für Anrufer ein akustisches Sterne-Dinner. Praxiserprobte Tipps zum Mitnehmen für Ihr Callcenter.



Andreas Reichert ist geschäftsführender Gesellschafter von MEDIA SOUND DESIGN und Experte für Audio-Marketing. Seit 1999 produziert seine Agentur für gut 9.300 Kunden professionelle Telefonansagen. Wiederholt wurden von ihm konzipierte und mit Ansagen gestaltete Callflows und Hotlines Dank kreativer Ideen mit Preisen ausgezeichnet. Anhand von Best Practice-Beispielen zeigt er in seinen Vorträgen, wie unvermeidbare Wartezeiten clever zur hörbaren Customer Experience genutzt werden können. Das Ergebnis: weniger Aufleger, höhere Haltezeiten und zufriedenerer Kunden.



Als Leitung Gastronomiekunden verantwortet **Roman Caßens** seit 2013 die operativen Aktivitäten für Gastronomie- und Lebensmitteleinzelhandelskunden der Transgourmet Deutschland im TGC in Berlin. Zuvor war er als Abteilungsleiter mit der Integration von neuen

Themen im TGC beschäftigt. Erfahrungen brachte er aus der Selbstständigkeit als Hotelbetreiber und Aktivitäten im Webmarketing mit.

■ **13.40 Uhr – Collaboration Keynote:**
**„BUNDESVERBAND DEUTSCHER BERUFS-
 FÖRDERUNGSWERKE E. V. ALS PARTNER DES CCV –
 INKLUSION, BGM & BEM: KONKRETE ANGEBOTE
 FÜR CONTACTCENTER“**

Referent: Christoph Erbslöh, Leiter Unternehmenskooperationen beim Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V.

Inhalt:

- Inklusion: Fakten, Möglichkeiten, Direkthilfe
- Was Sie über Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) noch nicht wussten!
- Wie funktioniert Berufliches Eingliederungsmanagement (BEM)?



Christoph Erbslöh arbeitet als Leiter Unternehmenskooperationen beim Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V. in Berlin. Der Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke ist der bundesweite Zusammenschluss von 28 Berufsförderungswerken.

Ihr Auftrag im Sinne des Sozialgesetzbuch IX ist es, Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen die volle Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen. In diesem Sinne verstehen sich die Berufsförderungswerke vor allem als soziale Dienstleister, die für Leistungsberechtigte, Rehabilitationsträger und Betriebe in Fragen der beruflichen Qualifizierung, der Integration, der Arbeitsplatzgestaltung und des betrieblichen Gesundheitsmanagements zuverlässiger Partner und Berater sind. www.bv-bfw.de.

■ **14.00 Uhr – Best Practice Keynote:**
„KUNDENCHAT 😊 – EVOLUTION DER #SUPPORTSERVICES“

Referent: Dr. Martin Klaus, Produktmanager (Apps) der Deutschen Post DHL

Inhalt:

- Moderne Kundenkommunikation – Was kommt da auf uns zu?!
- Chancen und Risiken mit mobile Messaging
- Erfolgsversprechende Lösungsansätze



Dr. Martin Klaus, geboren in Bonn, studierte in Bielefeld Betriebswirtschaftslehre bevor er an der Universität Kassel als wissenschaftlicher Mitarbeiter lehrte, forschte und seinen Doktor in Marketing zum Thema „Soziale und netnographische Netzwerkanalyse am Beispiel von Bog-Communities“ machte, wofür er mit dem

„Best Dissertation Award“ ausgezeichnet wurde. Seit 2011 arbeitet Dr. Klaus bei der Deutschen Post DHL, wo er sich zunächst im Innovationsbereich mit Themen wie 3D Druck, Zustellung durch Drohnen, Cloud-Services und urban Mining beschäftigte. Anschließend wechselte er in den Bereich Mobil Labs von Marco Hauprich wo er neue digitale Projekte der Post identifiziert, eigenverantwortlich umsetzt und steuert wie z. B. SIMSme – der sichere Messenger von Deutsche Post. In seiner Keynote berichtet er über Chancen und Risiken der Nutzung von Messengern beim Kundenservice.

■ **14.30 Uhr – Best Practice Keynote:**
**„SMART DATA: INTELLIGENTE TERMINBUCHUNG
 STEIGERT SOFORT AUSLASTUNG UND QUALITÄT“**

Referent: Dr. Alexander Schagen, Geschäftsführer der ServiceOcean SalesDE GmbH

Inhalt:

- Keine Warteschleife durch auslastungsbasierte Termine!
- Ohne Schnittstelle und inklusive Call Back direkt via Warteschleife und Website einsetzbar!
- Vollautomatisches Terminangebot zur Kostensenkung – lassen Sie Zahlen sprechen!



Dr. Alexander Schagen ist seit vier Jahren Geschäftsführer von ServiceOcean aus Aachen und St. Gallen. Er verantwortet dort einzigartige Service Center Innovationen. Die Intelligente Terminbuchung ist das Ergebnis jahrelanger Forschung und Beratung am Institut für Marketing der Universität St.Gallen (HSG). Dort war Dr. Schagen über acht Jahre als Wissenschaftler und Projektleiter tätig, bevor er gemeinsam mit Thomas Addison die ServiceOcean GmbH gegründet hat. ■

CCV QUALITY AWARD 2016

Qualitätvoller Kundendialog
hat in Deutschland eine Heimat.

VON SANDRA FIEDLER



Die Gewinner 2015

Am Abend des 10. November ist es wieder soweit: Dann verleiht der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) zusammen mit der Fachzeitschrift TeleTalk den Qualitätspreis der deutschen Callcenter-Wirtschaft den CCV Quality Award.

Der Qualitätspreis der deutschen Callcenter Wirtschaft, wird jährlich in regulär drei Kategorien ausgelobt. Ausgezeichnet werden Contactcenter-Organisationen für herausragendes Engagement bei Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit oder IT-Innovationen. Während Mitarbeiterorientierung und Kundenzufriedenheit den Menschen an beiden Enden des Telefons in den Mittelpunkt rückt, geht es bei IT-Innovation um zukunftsweisende Prozesse und Lösungen. Sie sollen den Kundendialog bestmöglich unterstützen und können von Prozessgestaltung, -modellierung über

IT-/Hard- oder Softwarelösungen bis hin zu Telekommunikationsprozessen reichen. Ein „Preis der Jury“ für herausragende Leistungen auf anderen Gebieten ist optional. Die stimungsvolle Verleihung findet im Rahmen der Jahrestagung des Verbandes in Berlin statt.

„ WIR VERHELFFEN
SPITZENLEISTUNGEN
ZU MEHR
ÖFFENTLICHKEIT.

Die Nominierten 2016

Die nominierten Unternehmen in der Kategorie Mitarbeiterorientierung sind die ife Gesundheits-AG aus Nehnten (Schleswig-Holstein),

die Invitel GmbH aus Helmstedt (Niedersachsen) und die SIGNAL IDUNA aus Hamburg. In der Kategorie IT-Innovation konnten sich die Arvato CRM Healthcare GmbH aus Berlin, die Bosch Service Solutions aus Berlin und die daverio dialog GmbH aus Erlangen durchsetzen. Nominiert in der Kategorie Kundenzufriedenheit sind die Bosch Service Solutions aus Berlin, COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH aus München und die JURA Elektrogeräte Vertriebs-GmbH aus Nürnberg.

„Die Jury musste zwischen einer Vielzahl toller Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen auswählen, die dieses Jahr sehr dicht beieinander lagen. Bei IT-Innovation fiel der Jury die Auswahl der Nominierten, wie schon im letzten Jahr, besonders schwer“, verrät Manfred Stockmann, CCV-Präsident. „Diese Ru-

brik hatte erneut den größten Zuspruch und überraschte die Jury mit den eingereichten, innovativen Projekten. Kundenzufriedenheit würdigt besonderes Engagement bei der Kundenorientierung. Hier geht es nicht um modernste Technik, sondern um Maßnahmen, die Kunden begeistern – egal ob Verbraucher oder Partner im Business-to-Business. Die Jury war begeistert von den Einreichungen!“ so Stockmann.

Die Verleihung 2016

Wer den Preis letztendlich erhält, bleibt spannend bis zum Schluss. Denn bis zur Verleihung am Donnerstagabend in der Zitadelle Spandau in Berlin weiß nur die Jury, wer ausgezeichnet wird. „Bis dahin drücke ich allen Nominierten die Daumen und sehe einem spannenden Abend entgegen“, so Manfred Stockmann angesichts der bevorstehenden Preisverleihung.

Zeitreise ins 16. Jahrhundert gefällig? Wir entführen Sie in die Hochrenaissance – in die Zitadelle Spandau! Wer dort ist, hat das Gefühl, die Zeit sei stehengeblieben. Denn das Bauwerk gilt als eines der besterhaltenen und bedeutendsten Renaissance-Festungen Europas. Eine symmetrisch aufgebaute Festung, die von einem Wassergraben umgeben und über einen Damm mit Zugbrücke zu erreichen ist. Der Juliuurm aus dem 13. Jahrhundert, ist das älteste profane Bauwerk im Berliner Raum. Heute befindet sich im Palas der Gotische Saal. Und hier möchten wir gern einen wunderbaren Abend mit Ihnen verbringen! Sie werden beeindruckt sein von der warmen Ausstrahlung und der einmaligen Akustik. Die Laudatoren Kai-Werner Fajga, telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG, für Kundenzufriedenheit, Anja Bonelli für IT-Innovation und Ursula Steinmetz für Mitarbeiterorientierung, freuen sich auf die Gewinnverkündung während Manfred Stockmann durch das Programm führen wird.

Wir stellen einen kostenfreien Bustransfer vom Tagungshotel zur Abendveranstaltung zur Verfügung (Abfahrt Hotel 17:30 Uhr). Sie kön-

nen gern auch individuell anreisen: Zitadelle Spandau, Am Juliuurm 64, 13599 Berlin.

Die Preisträger 2015

Bosch Service Solutions aus Berlin überzeugte bereits letztes Jahr mit einer Bewerbung in der Kategorie Kundenzufriedenheit. Arne Schönfeld, Head of Sales & Marketing, betonte: „Das, was wir eingereicht haben, ist das, was wir in den letzten Jahren aufgebaut haben, was wir jeden Tag leben. Der Award motiviert uns natürlich, diesen Weg weiterzugehen.“ Gewinner der Kategorie Mitarbeiterorientierung war die Gedikom GmbH aus Bayreuth. „Der Award-Gewinn ist ein echtes Glücksmoment. Das ist ein Wir-Ergebnis, ein

“**DER AWARD
IST EINE
TEAMLEISTUNG.**“

Team-Ergebnis, das werden wir mit unseren Mitarbeitern gemeinsam feiern“, freute sich Gedikom-Geschäftsführer Christian Hess. Gewonnen in der Kategorie IT-Innovation hat die Novomind AG aus Hamburg gemeinsam mit der Deutschen Post. Das Projekt vereint Chat, Video, mobile Endgeräte und PC. „Der Award ist eine Team-Leistung“, betonte Sylvia Feja, Bereichsleiterin E-Communication bei Novomind. Steven Engelhard, Produktmanager bei der Deutschen Post ergänzte: „Der Award ist eine Anerkennung dafür, was wir bislang als Team erreicht haben.“

Den CCV Quality Award unterstützen exklusiv seit 2015 die Award-Paten Plantronics und Interactive Intelligence. ■



Der Gotische Saal in der Zitadelle Spandau.

PROGRAMM

17.30 Uhr

Abfahrt Shuttle zur Zitadelle Spandau (Hoteleingang)

18.00 Uhr

Überraschung „Markgrafen, Kurfürsten und Könige“

18.45 Uhr

„Heiße“ Begrüßung am Juliuurm, Berlins ältestem Bauwerk

19.00 Uhr

Einlass in den Gotischen Saal (freie Platzwahl)

19.15 Uhr

CCV-Quality-Award-Verleihung 2016

20.15 Uhr

Atmosphärisches Dinner

21.30 Uhr

Historische Unterhaltungseinlage

22.30 Uhr

Abfahrt 1. Shuttle zum Hollywood Media Hotel Berlin

24:00 Uhr

Offizielles Ende und Abfahrt letzter Shuttle zum Hotel

20 JAHRE CCV: VERANTWORTUNG FÜR HEUTE

Perspektiven für morgen. Wofür wir einstehen.

VON DR. ENRICO RENNEBARTH



Ihre Stimme zählt!

Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) blickt in diesem Jahr auf 20 Jahre Verbandsarbeit zurück, die nicht nur durch zahlreiche Veranstaltungen für und mit der Call- und Contactcenter-Branche, sondern auch durch eine erfolgreiche und vielseitige Interessenvertretung geprägt ist.

Wichtige Themen, wie die Gesetzgebung zur Warteschleife, zum „Anti-Abzocke-Gesetz“ oder zum Mindestlohngesetz hat der Verband über viele Monate, manchmal sogar Jahre begleitet. Gesetze oder Evaluierungen aus den Bereichen Arbeitsrecht, Daten- und Verbraucherschutz und Wettbewerbsrecht werden im Parlament und in der Öffentlichkeit diskutiert, die einer tatkräftigen Mitwirkung der Branche bedürfen, um praxistauglich zu werden. Daneben stehen aber auch andere Themen, die

„ BRANCHEN-
VERTRETER MÜSSEN
ZUSAMMENHALTEN
UND DER POLITIK
ZEIGEN, OB
GESETZESVORHABEN
UNTERNEHMERISCH
VERTRETBAR SIND!

aufgrund von unglücklicher Rechtsprechung oder schlichtem Verwaltungshandeln einer Mitwirkung bedürfen: Die missliche Entscheidung zur Sonntagsarbeit oder das Bestreben der Unfallversicherungsträger mit der Branchenregel nach mehr Arbeitsschutz sind nur zwei Beispiele dafür.

Verbandskompetenzen aufzeigen mit dem CCV-Grundsatzprogramm

Dienstleistungen am Telefon, im Internet via E-Mail, Webchat sowie Social Media und damit über alle denkbaren Kanäle haben für die deutsche Wirtschaft eine große Bedeutung. Kundenservice ist für eine erfolgreiche deutsche Dienstleistungswirtschaft, in der Kundenkontakte zum täglichen Geschäft gehören, unabdingbar. Hier setzt das CCV-Grundsatzprogramm an und zeigt die Kompetenzbereiche des Verbandes auf. Die



Mitglieder nehmen damit den Vorstand in die Pflicht und geben eine konkrete inhaltliche Marschrichtung vor.

„Jedes Mitglied kann neue Themenkomplexe einbringen. Das Programm soll wachsen und die Interessen der vertretenen Unternehmen widerspiegeln“, so Dirk Egelsser, Vorstand Recht & Regulierung beim CCV. Bereits der Entwurf ist durch die vielen Hände des CCV-Vorstandes und des Beirates gegangen, bevor die finale Entwurfsfassung vorlag.

**CCV-Mitgliederversammlung 2016:
Satzung und Beitragsordnung**

Das Vereinsleben bringt Regeln und Pflichten mit sich. So legen in diesem Jahr Vorstand und Beirat Hand an Satzung und Beiratsordnung. In der Satzung des CCV wird eine Ergänzung vorgenommen: Eine CCV-Mitglied-

schaft soll nicht mehr im gleichen Jahr des Beitritts gekündigt werden können. Künftig soll dies erst nach einem Jahr Mindestmitgliedschaft möglich sein.

Weitaus komplexer fällt die neue Beitragsordnung aus. Anja Bonelli hat als Vorständin Mitglieder die Struktur der Beträge überarbeitet. Bestehende Mitgliedschaften genießen Bestandsrecht. Die neuen Kategorien wie Konzern-, Förder- oder Start-Up-Mitgliedschaften betreffen unsere zukünftigen Mitglieder. Erstmals können nun Bildungsträger wie Universitäten und Fachhochschulen CCV-Mitglied werden. Damit stehen den Mitgliedern kompetente Ansprechpartner aus Wissenschaft und Forschung im CCV-Netzwerk zur Verfügung.

Selbstregulierung vor Fremdregulierung
2015 konnte der CCV gemeinsam mit dem

DDV eine Regulierung der Outbound-Telefonie abwenden. Hintergrund ist, dass beide Verbände mehr als die Hälfte der Branchenunternehmen repräsentieren. Die Überprüfung der Bundesnetzagentur hat gezeigt, dass sich bis auf eine Ausnahme alle Mitgliedsunternehmen an die vorgegebenen Telefoniezeiten gehalten haben. Ein großer Erfolg!

Eine kleine Überarbeitung des Branchenkodex ist notwendig, denn die Anrufversuche pro Tag, pro Woche und pro Kampagne werden seitens der Aufsichtsbehörde als zu hoch angesehen. Die Änderungen des CCV-Vorstandes und des Beirates empfehlen weniger als 3 Anrufversuche pro Tag, 15 pro Woche und 30 pro Kampagne. Grundlage für eine geringere Vorgabe sind Umfragen, die CCV und DDV durchgeführt haben. ■

VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren

	<p>Der CCV Quality Award wird mit freundlicher Unterstützung des offiziellen Medienpartners TeleTalk vergeben: Der führenden monatlichen Fachzeitschrift für professionellen Kundendialog, Service-Management und Dialogmarketing. Sie vermittelt Fach- und Überblickswissen rund um das Thema Call-, Contact- und Service-Center Management. Aktuelle Markt- und Herstellerübersichten sowie Berichte über neue technische Entwicklungen liefern wichtige Informationen für spezifische Entscheidungen und anstehende Investitionen in Lösungen und Systeme. www.teletalk.de</p>
	<p>GeloRevoice® Halstabletten unterstützen den CCV als Platinsponsor. GeloRevoice® gibt Agents, Team-Leitern, Trainern und Coaches das, was sie tagtäglich brauchen: Schnell spürbare Hilfe bei Halsbeschwerden und eine klangvolle Stimme für überzeugende Gespräche. www.gelorevoice.de</p>
	<p>CCV-Goldsponsor Plantronics ist offizieller Pate des CCV Quality Awards in der Kategorie Mitarbeiterorientierung. Plantronics ist ein börsennotiertes Unternehmen mit Niederlassungen in 20 Ländern und bietet mit die größte Auswahl der Branche an schnurgebundenen und schnurlosen Produkten im Bereich Unified Communications. www.plantronics.com/de</p>
	<p>CCV-Silbersponsor Interactive Intelligence ist offizieller Pate des CCV Quality Awards in der Kategorie IT-Innovation. Interactive Intelligence Inc. (Nasdaq: ININ, www.inin.com) ist ein global agierender Anbieter von Software und Cloud-Services für Customer Engagement, Communication und Collaboration. Seit 21 Jahren entwickelt das Technologieunternehmen Innovationen in der Kundeninteraktion, von denen bereits mehr als 6.000 Kunden weltweit profitieren.</p>
	<p>Seit 2010 unterstützt Jabra als CCV-Silbersponsor die Verbandsaktivitäten. Mit seiner Marke Jabra ist GN Audio der führende Experte für innovative Headset-Lösungen – sowohl für professionelle Anwender in Büro- und Contact-Center-Umgebungen als auch für Mobiltelefonie. Die schnurgebundenen und schnurlosen Headsets von Jabra bieten mehr Bewegungsfreiheit, Komfort und Funktionalität für alle, bei deren Arbeit das Sprechen im Mittelpunkt steht. www.jabra.com.de</p>
	<p>Die Bolzhauer AG ist ein spezialisiertes Beratungs- und Serviceunternehmen für die Steuerung von Kundenzufriedenheit und Kundenservice. Das Unternehmen arbeitet an allen Touch-Points zwischen Ihnen und Ihren Kunden. Bolzhauer optimiert Ihren Service, senkt Ihre Kosten, steigert Ihre Kundenzufriedenheit, reorganisiert Customer Care Center und kontrolliert für Sie die Einhaltung Ihrer Qualitätskriterien. www.bolzhauer.de</p>

 <p>telequest A INTERNET SOLUTIONS GMBH</p>	<p>Den CCV-Sektempfang in Vorbereitung auf die Award-Verleihung sponsert in liebevoll gewonnener Tradition telequest & Internet Solutions GmbH. telequest gehört zu den in Europa führenden Anbietern von internationalen Mehrwertnummern. Seit der Gründung im Jahr 2001 hat sich das Unternehmen auf die Vermittlung von Servicrufnummern spezialisiert. Aus einer Hand bietet telequest bestmögliche und individuell angepasste Lösungen in über 100 Ländern an. www.telequest.at</p>
 <p>BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT</p>	<p>Die BERICON GmbH ist ein internationaler IN-Mehr-Wert-Dienste-Spezialist und ITK-Beratungs-/Dienstleistungsunternehmen (für Informations-/Telekommunikations-Technologien) mit dem Ziel der Optimierung von ITK-Infrastruktur/en für den Kundendialog. Wir unterstützen Sie bei der Optimierung Ihrer Service-Rufnummern, der Reduzierung von Warte-/Gesprächszeiten, der Einrichtung von kundenfreundlichen sowie intelligenten Anruf-/IVR-Prozessen im „intelligenten Netz“, u. v. m. www.bericon.de</p>
 <p>CYARA</p>	<p>Cyara bietet mit seiner omnichannelfähigen Plattform umfassende Test- und Monitoringmöglichkeiten – die bereits von den weltweit renommiertesten Unternehmen eingesetzt werden – um eine bestmögliche Kundenerfahrung über alle Kommunikationskanäle sicherzustellen. Dank Cyara sind Unternehmen weltweit in der Lage, Tag für Tag Milliarden makeloser Kundenkontakte durchzuführen. Im Jahr 2015 wurde Cyara im Rahmen der Gartner Marktforschung als „Gartner Cool Vendor in Customer Service and Support“ ausgezeichnet. www.cyara.com/de</p>
 <p>LEAD DESK</p>	<p>LeadDesk ist die branchenführende Software für Call Center, Inside Sales und Telemarketing. Die cloud-basierte Software eignet sich für Unternehmen jeglicher Größe und ist die perfekte Alternative zu veralteten on-premise Lösungen. Die LeadDesk Software ermöglicht eine höhere Effizienz und Flexibilität bei geringeren Kosten und geringerer Komplexität. Zudem bietet LeadDesk seinen Kunden sämtliche Services eines Telefondienstleisters, die sich nahtlos in die LeadDesk Software integrieren. www.leaddesk.de</p>
 <p>SOFTbCOM</p>	<p>Die SoftBCom Berlin GmbH bietet Softwarelösungen für Contact Center und integrierte Kommunikation an: für Kleinunternehmen (ab zwei Agenten) und Großunternehmen (bis zu 5.000 Agenten); Komplettlösungen und hochwertige Module, die Ihr System ergänzen; Pay-per-Project oder Pay-per-Use; Cloud-Installation oder On-Premises-Installation. www.softbcom.de</p>
 <p>SQUT SERVICE • QUALITÄT • TRAINING</p>	<p>SQUT steht für Service, Qualität und Technik - Das etwas andere Fachmagazin für professionellen Kundendialog. CallCenter SQUT unterstützt bei der Suche nach Auftraggebern. www.call-center.ag</p>
 <p>marketing BORSE www.marketing-boerse.de</p>	<p>Das Dienstleisterverzeichnis marketing-BÖRSE ist das größte deutschsprachige Spezialverzeichnis für Marketing. www.marketing-boerse.de</p>



zukunftsforum
sieger denken **anders**

Sieger denken **ANDERS**

Zukunftsforum 2016

Den digitalen Wandel im
Kundendialog gestalten

Fachkonferenz für Entscheider aus IT, Kundenservice
und Contact Centern

30. November 2016, Brühl bei Köln

- **Wegweisende** Praxisvorträge
- Visionäre Referenten
- Top-Location
- Kostenfrei

Nähere Infos & Anmeldung:

 <http://c3.inin.com/Zukunftsforum2016>

