



CCV-Regionaltreffen Süd

„Kundenzufriedenheit“

Herzlich Willkommen beim Gastgeber

D+S communication center Augsburg GmbH!



Informationen aus dem Verband

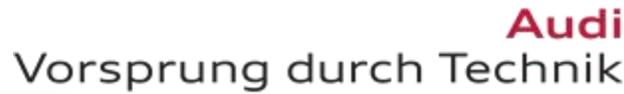
Manfred Stockmann, Präsident, Call Center Verband Deutschland e.V.



INTERACTIVE INTELLIGENCE[®]

plantronics[®]

CCV-Neumitglieder 2016



INTERACTIVE INTELLIGENCE





CCV-Neumitglieder-Aktion mit ProCom-Bestmann

Stimmenschonend durch den täglichen Telefonverkehr –

mit der einzigartigen Sprachampel *VoiceCoach*



Foto: ProCom-Bestmann

Seit Ende letzten Jahres erhalten Unternehmen mit einer angeschlossenen CC-Einheit bei Eintritt in den CCV die Sprachampel *VoiceCoach* von ProCom-Bestmann als exklusives Begrüßungsgeschenk!

Das Alleinstellungsmerkmal: Erstmals wird ausschließlich die Stimme über das Mikrofon des Headsets gemessen und über die farbigen LED-Leuchten angezeigt. Durch diese Art der Stimmenkontrolle ist es erstmalig möglich, dass der Mitarbeiter sich eigenständig schult und seine Stimme so schonender und bewusster einsetzen kann. Gleichzeitig wird die Geräuschkulisse im Raum positiv beeinflusst.



Sponsored by
GeloRevoice[®]
Besser gut bei Stimme.



INTERACTIVE INTELLIGENCE[®]

plantronics[®]



Angebote für Mitgliedsunternehmen

CCV-Ausschreibungsportal

Aktuell liegen 12 Ausschreibungen vor

- [06.09.2016 | Helpline Railway Services](#)
- [29.08.2016 | installing our VoIP phone system](#)
- [16.08.2016 | Callcenter-Ausrüstung und Möbel zu verkaufen](#)

Angebote > Ausschreibungsportal

CCV-Ausschreibungs- und Bewerbungsportal

Neutral, transparent, kostenfrei!

Sie suchen einen vertrauensvollen Call- und Contactcenter-Dienstleister für ein ganz bestimmtes Anliegen? Sie sind derzeit auf der Suche nach einer neuen Herausforderung in der Callcenter Branche? Hier können Sie als Unternehmen geschäftliche Ausschreibungen oder Privatpersonen Ihre Bewerbungen mit allen erforderlichen Informationen und Hinweisen für Ihren zukünftigen Dienstleister oder Arbeitgeber kostenfrei veröffentlichen.

Die Inserate sind nur von [CCV-Mitgliedern](#) – nach erfolgreichem Login in den internen [Mitgliederbereich](#) – einsehbar. Im Voraus werden Ihre Angaben hinsichtlich des Vorhandenseins der notwendigen Pflichtangaben und Plausibilität geprüft. Erst danach erfolgt die Freigabe für den internen Mitgliederbereich. Der CCV behält sich vor, offensichtlich rechtlich bedenkliche oder unvollständige Inserate nicht zu veröffentlichen. Die inhaltliche Verantwortung für die Inserate liegt alleine beim Inserenten. Das Inserat wird für die Dauer von zwei Monate veröffentlicht. Es besteht aber die Möglichkeit nach Ablauf dieser Frist, das Inserat erneut einzustellen.

Unsere Mitgliedsfirmen sind an den ["Branchenkodex der Customer Service und Contact Center Branche"](#) gebunden, der verbindliche Regeln über das Telefonieverhalten für einen besseren Verbraucherschutz festgelegt. Bitte informieren Sie sich über die Festlegungen des Branchenkodex, um Ihre Ausschreibung darauf abzustimmen.

Auch CCV-Mitgliedsunternehmen können jederzeit eine Ausschreibung platzieren! Bewerbungen sind Privatpersonen vorbehalten. Bei Fragen kontaktieren Sie gern die [CCV-Geschäftsstelle!](#)

Derzeit liegen 12 Ausschreibungen im [geschlossenen Mitgliederportal](#) zur Einsicht vor (Stand 13.09.2016).



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

plantronics®



CCV-Regionaltreffen, Callcenter Barcamp, Fachgruppentreffen

- **West (Nord): 20. September** in Köln
Gastgeber: Jäger + Schmitter DIALOG GmbH
- **Callcenter Barcamp: 22. September** in Berlin
- **Berlin-Brandenburg: 05. Oktober** in Berlin
Gastgeber: Transgourmet Contact Center
- **Viertes Treffen der CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter: 07. Oktober** in Hamburg
Gastgeber: SIGNAL IDUNA Gruppe
- **Nord: 07. Dezember** in Hamburg - Adventstreffen
- **Berlin-Brandenburg: 14. Dezember** in Berlin
Gastgeber: Deutsche Oper Berlin Vermarktungs GmbH
- **Süd: 15. Dezember** in Nürnberg
Gastgeber: DATEV eG



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

plantronics®

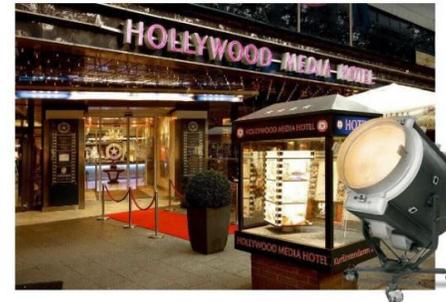


Jahrestagung

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

Am 10. und 11. November in Berlin!

- Mitglieder-Sparpaket zu 499 €
- Nicht-Mitglieder-Sparpaket zu 549 €



Tagungslocation am Kurfürstendamm: Hollywood Media Hotel

CCV-Quality-Award-Verleihung am 10. November:

Wir entführen Sie in die Hochrenaissance – in die Zitadelle Spandau!

Mitgliederversammlung am 11. November:

Ihre Stimme für die Zukunft der Branche!



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®



Jahrestagung

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

Tagungshighlights:

- Political Keynote “Breaking News: Neuigkeiten aus Politik & Lobbyarbeit des CCV”
- Pulse Keynote “Von Service Excellence und anderen Sagengestalten”
- Best Practice Keynote “Virtual Reality – Just another Hype or will we have to adapt our sales strategy (quickly)?”
- Scientific Keynote “Service-Championship – Mit Kreativität und Kultur zum Erfolg”



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®





Jahrestagung

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

Tagungshighlights:

- Best Practice Keynote “Farming or Hunting – Personalentwicklung in Zeiten des Fachkräftemangels”
- Diskussionsrunde “Digitalisierung im Contactcenter: Passt Big Data zu Daten- und Verbraucherschutz?”
- Collaboration Keynote “Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e.V. als Partner des CCV – Inklusion, BGM & BEM: Konkrete Angebote für Contactcenter”
- Best Practice Keynote “Weniger Aufleger, längere Haltezeiten, zufriedenerer Kunden – so schaffen Sie hörbar guten Kundenservice.”



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®



Jahrestagung

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

CCV-Mitgliederversammlung: 11. November 9:30-11:00 Uhr

Wichtige Entscheidungen stehen an!

- Beschluss des **Grundsatzprogramms**: online unter <https://callcenter-verband.de/themen/ccv-positionen/ccv-grundsatzprogramm/>
- Beschluss der neuen **Beitragsordnung** (Entwurf derzeit in Bearbeitung)
- Beschluss Ergänzung **Branchenkodex** bzgl. Anruhfähigkeit



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®



Sonn- und Feiertagsarbeit

- **Nov 2015: Arbeits- und Sozialministerkonferenz-Beschluss:** Prüfung Ausnahmeregelung durch Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) für CC – **dank starker Lobbyarbeit des CCV!**
- **22. März 2016:** Termin Enrico Rennebarth und Dirk Egelseer im BMAS in Berlin mit Professor Degenhardt
- **10. Mai 2016:** Beantwortung des Fragenkatalogs des BMAS
- **02. Juni 2016:** Gespräch Enrico Rennebarth mit MdB Schiewerling (CDU/CSU, arbeitspolitischer Sprecher)



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®



Sonn- und Feiertagsarbeit

- **06. Juni 2016:** SQUT-Diskussionsrunde mit MdB Schiewerling und MdB Westphal (SPD), Enrico Rennebarth und CCV-Mitglied Martin Knopp (T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH) und einem Kirchenvertreter – Augustausgabe des SQUT
- **Ende Juni + Ende August 2016:** Treffen der Bund-/Länderarbeitsgruppe zur Sonntagsarbeit: vorläufiges Ergebnis: Durchführung einer Studie seitens des BMAS zur Ermittlung der Betroffenenanzahl

Wir halten Sie auf dem Laufenden!



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®



Sonn- und Feiertagsarbeit

Weitere Informationen zum Thema unter <https://callcenter-verband.de/themen/ccv-positionen/sonn-und-feiertagsarbeit/>

Termine > Sonn- und Feiertagsarbeit

Sonn- und Feiertagsarbeit

Das Bundesverwaltungsgericht (BVerwG) hat die Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern an Sonn- und Feiertagen in der Verordnung der hessischen Landesregierung (Bedarfsgewerbeverordnung) für unwirksam erklärt.

- Hintergründe
- Bündnis
- Rechtsgutachten
- Pressearbeit
- Download

Informationsmaterial zur Sonn- und Feiertagsarbeit

Bitte folgende Infos an meine Email senden:

- ASMK-Beschluss zur Sonn- und Feiertagsarbeit
- Summary Rechtsgutachten Sonn- und Feiertagsarbeit
- CCV-Positionspapier Sonn- und Feiertagsarbeit
- CCV-Broschüre "8 Fakten für die Sonntagsarbeit"
- Unterstützung des Bündnisses



Der CCV verfolgt dieses Thema intensiv und macht sich diesbezüglich für die Call- und Contactcenter-Branche Wirtschaft stark.



Unterstützen auch Sie Ihren Interessenverband und damit die Branche! [Werden Sie Mitglied im CCV!](#)

Informieren Sie sich zum aktuellen Stand des Verbotes von Sonn- und Feiertagsarbeit. Für CCV-Mitglieder stehen weitere Details im geschlossenen Mitgliederportal zur Verfügung.



- Hintergründe
- Bündnis
- Rechtsgutachten
- Pressearbeit
- Download



INTERACTIVE INTELLIGENCE





“Bündnis für Kundenservice an Sonn-und Feiertagen”

aktuelle Unterstützer *in alphabetischer Reihenfolge:*

3C DIALOG GmbH - **BNP Paribas Deutschland / Consors Bank** - bonprix
Handelsgesellschaft mbH - **Capita (Germany) GmbH** - CommuniGate
Kommunikationsservice GmbH - **gkk DialogGroup GmbH** - Deutscher Reiseverband e.V.
(DRV) - **DKB Service GmbH** - erf24 touristic services GmbH - **getaline GmbH** -
Hanseatisches Wein- und Sekt- Kontor GmbH - **Interessenverband des Video- und
Medienfachhandels in Deutschland e.V. (IVD)** - Invitel Unternehmensgruppe - **KiKxxl
GmbH** - mobilcom-debitel GmbH - **Sykes Enterprises Bochum GmbH & Co. KG** - TAS
Mülheim GmbH - **Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR)** - Xact the voice company GmbH
...

Unterstützen auch Sie den CCV bei dieser wichtigen Lobbyarbeit!

Ihr Ansprechpartner in der CCV-Geschäftsstelle: Dr. Enrico Rennebarth!



INTERACTIVE INTELLIGENCE™

plantronics®

CCV-Broschüre "8 Fakten für Sonntagsarbeit"



Alle wichtigen Fakten auf einem Blick! Fordern Sie unsere CCV-Broschüre zur Sonn- und Feiertagsarbeit an!

Die Broschüre wurde ermöglicht durch die freundliche Unterstützung von CCV-Mitglied Communigate!



<https://callcenter-verband.de/themen/ccv-positionen/sonn-und-feiertagsarbeit/>



INTERACTIVE INTELLIGENCE





Telefonbetrug - Bestätigungslösung

- **25.08.2016:** baden-württembergischer Verbraucherminister Peter Hauk (CDU) startet Bundesratsinitiative, um Missbrauch bei Telefonverträgen einzudämmen
- **26.08.2016:**
 - Pressemitteilung des CCV:
 - Initiative zum Schutz vor Betrügern wird grundsätzlich unterstützt
 - telefonische Verträge zusätzlich schriftlich aufzusetzen nicht zeitgemäß; würde der deutschen Wirtschaft schaden
 - Einladung Hauk zur Diskussionsrunde auf der Jahrestagung "Digitalisierung im Contactcenter: Passt Big Data zu Daten- und Verbraucherschutz?"
- **07.09.2016:** Absage Hauk „aufgrund anderweitiger Terminverpflichtungen“



INTERACTIVE INTELLIGENCE



CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

Trends für ausgeschlafene Call- und Contactcenter-Manager

Auftraggeber	Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) unterstützt von NRW.Invest
Erhebungsmethode	Onlinebefragung
Ausschöpfung	n = 62 Teilnehmer (Ausschöpfung differiert je nach Frage)
Zielgruppe	Callcenter in Deutschland: Geschäftsführer und oberes / mittleres Management
Anzahl Fragen	55 Fragen
Befragungszeitraum	17. Februar bis 08. April 2016
Anmerkungen zur Rekrutierung	Studie vom CCV beworben, Incentivierung über Verlosung von Headsets von ProCom-Bestmann
Anmerkungen zur Darstellung	Prozentuale Angaben sind aus Gründen der Übersichtlichkeit kaufmännisch gerundet.
Grundlage	CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

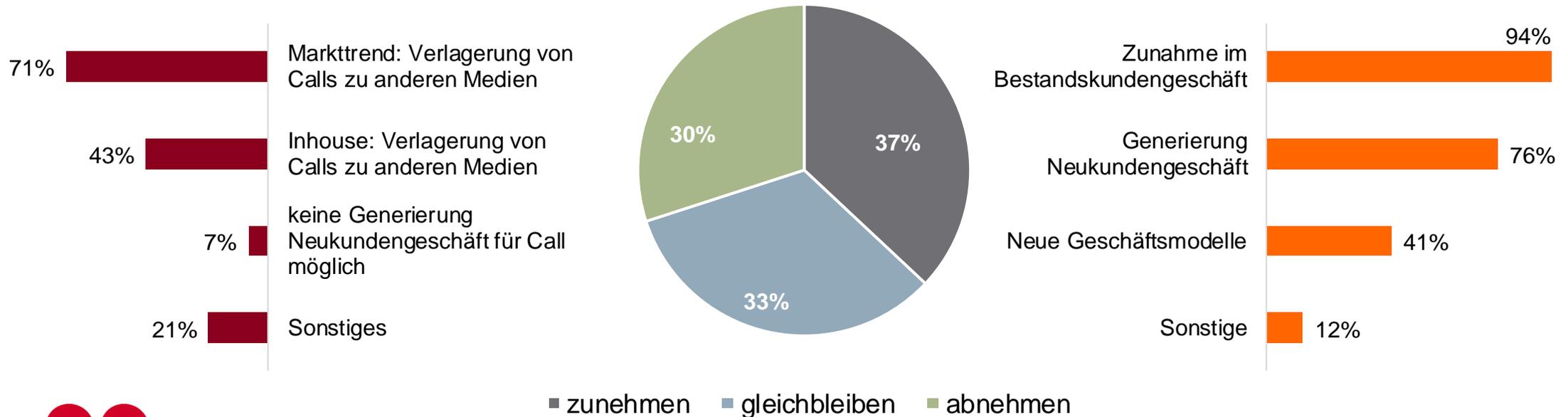
plantronics®



CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

„Der Call ist tot – es lebe der Call“

- relative Mehrheit der Befragten erwartet gleichbleibende Inbound-Volumina (33%) oder gar Zunahme der eingehenden Calls (37%), nur ein Drittel der Befragten geht davon aus, dass die Menge der Calls in Zukunft abnehmen wird



INTERACTIVE INTELLIGENCE

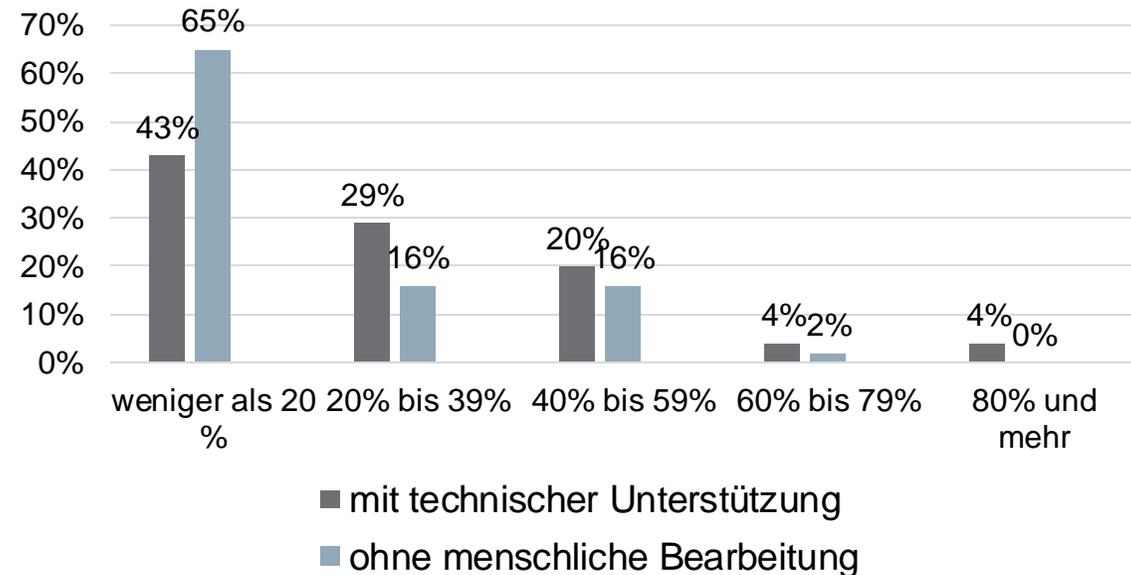




CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

„Selfservice statt Kommunikation mit Spezialisten für Kundenbetreuung?“

- in der Mehrzahl der Call- und Contactcenter werden Anliegen noch ohne erhebliche technische Unterstützung bearbeitet
- bei 65 Prozent der befragten Unternehmen werden auch 2016 weniger als ein Viertel der Anfragen ohne menschliches Zutun bearbeitet (2012 noch bei 83 Prozent der Unternehmen der Fall)



INTERACTIVE INTELLIGENCE

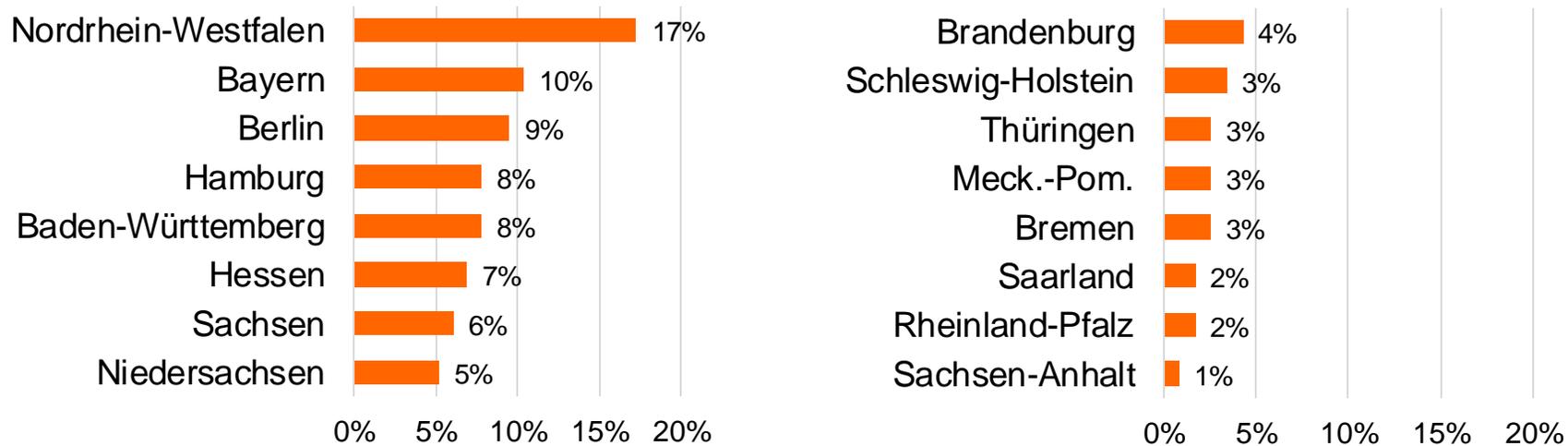
plantronics®



CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

„Go west? Call- und Contactcenter-Standorte in Deutschland“

- alte Bundesländer nach wie vor bei der Verteilung der Call- und Contactcenter-Standorte in Deutschland deutlich stärker vertreten
- in den letzten Jahren keine deutliche Veränderung der Standortverteilung



INTERACTIVE INTELLIGENCE

plantronics®

CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

Bundesland	2009	2012	2016	Δ
Baden-Württemberg	14 %	13 %	8%	-5
Bayern	15 %	14 %	10%	-4
Berlin	4 %	8 %	9%	+1
Brandenburg	1 %	3 %	4%	+1
Bremen	1 %	-	3%	+3
Hamburg	6 %	7 %	8%	+1
Hessen	11 %	10 %	7%	-3
Meckl.-Vorpommern	3 %	3 %	3%	0
Niedersachsen	6 %	8 %	5%	-3
Nordrhein-Westf.	21 %	19 %	17%	-2
Rheinland-Pfalz	3 %	4 %	2%	-2
Saarland	1 %	1 %	2%	+1
Sachsen	6 %	3 %	6%	+3
Sachsen-Anhalt	2 %	3 %	1%	-2
Schleswig-Holstein	3 %	3 %	3%	0
Thüringen	1 %	1 %	3%	+2
Europ. Ausland	k.A.	k.A.	5%	
Nichteurop. Ausland	k.A.	k.A.	4%	

„Go west? Call- und Contactcenter-Standorte in Deutschland“

- Abwanderung aus Baden-Württemberg und Bayern
- Anteil der Standorte in Bremen und Sachsen hat sich erhöht
- Nordrhein-Westfalen im Ranking weiterhin unangefochten an Platz 1
- Bayern auch über die Jahre hinweg das Callcenter-Bundesland auf Platz 2



CCV-Callcenter-Trendstudie 2016

Machen Sie sich schlau!

- **Management Summary:** kostenfrei downloaden: <http://bit.ly/CCV-Callcenter-Trendstudie>
- **Special Summary:** kostenfrei für CCV-Mitglieder und Studienteilnehmer, 99 € zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder
- **Vollversion:** 99 € zzgl. MwSt. für CCV-Mitglieder, 299 € zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder
- Packages CCV-Callcenter-Trendstudie 2016 / CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012 erhältlich



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

plantronics®



GeloRevoice® Halstabletten unterstützen den CCV als Goldsponsor

Denn GeloRevoice® gibt Agents, Team-Leitern, Trainern und Coaches das, was sie tagtäglich brauchen: Wirksame Hilfe bei Halsbeschwerden und eine klangvolle Stimme für überzeugende Gespräche.

Beim Lutschen entwickeln die Halstabletten mit Hyaluronsäure einen hochwertigen Hydrogel-Komplex, der die trockene und gereizte Mund- und Rachenschleimhaut mit Feuchtigkeit versorgt. Dieser Effekt hält eine Stunde und länger pro Tablette an.

Der Besprechungsraum
seit Stunden belegt.
**Die Stimme noch immer
geschmeidig.**

GeloRevoice® – Besser gut bei Stimme.
• Schnell spürbare Hilfe • Befeuchtender Schutzfilm • Lang anhaltende Linderung

POHL BOSKAMP www.gelorevoice.de

Weitere Informationen zu GeloRevoice®

finden Sie unter

www.gelorevoice.de.

**Bestellformulare für Ihre kostenfreie
Probenzusendung erhalten Sie am
Ende der Veranstaltung!**



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

plantronics®

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



INTERACTIVE INTELLIGENCE[®]

plantronics[®]