



CCV-Regionaltreffen Nord und West (Nord)

„Alle Sinne“

Herzlich Willkommen beim Gastgeber Sennheiser electronic GmbH & Co. KG!



Aktuelles aus dem Verband

CCV-Regionalleitung



CCV-Neumitglieder 2017



 **Versicherungsforen Leipzig**



plantronics®

CCV-Neumitglieder-Aktion mit ProCom-Bestmann

**Stimmenschonend durch den täglichen Telefonverkehr –
mit der einzigartigen Sprachampel *VoiceCoach***



Foto: ProCom-Bestmann

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

Das Alleinstellungsmerkmal: Erstmalig 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.



Angebot für Mitgliedsunternehmen

CCV-Ausschreibungsportal

Aktuell liegen 6 Ausschreibungen vor

- [20.01.2017 | CC für Outbound-Kampagne gesucht](#)
- [05.01.2017 | Telefonischer Anzeigenverkauf](#)
- [20.12.2016 | OUTBOUND-Kampagne zu Fairpay-Siegel](#)



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 6 Ausschreibungen im **geschlossenen Mitgliederportal** zur Einsicht vor (Stand 20.01.2017).

Regionaltreffen, Fachgruppe Versicherungscallcenter, AK Inklusion

- **Fünftes Treffen der CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter: 22. März** in Hannover
Gastgeber: Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH
Themen: Technische Unterstützung, Onlineberatung und Videochat, Spracherkennung, Bots
- **Mitteldeutschland: 06. April** in Halle
Gastgeber: Sogedes GmbH
Motto: “Automatisierung einerseits – Individuelle Kundenbetreuung andererseits: ein Gegensatz oder sich ergänzende Konzepte?”
- **Treffen des AK Inklusion: 18. Mai** in Würzburg
Gastgeber: BFW Würzburg gGmbH, Bildungszentrum für Blinde und Sehbehinderte



Jahrestagung

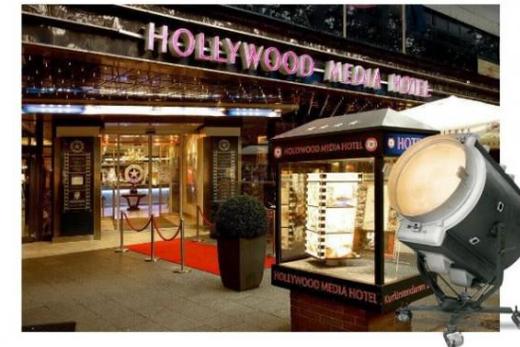
Jahrestagung der Contactcenter-Wirtschaft: „Smarter, Interaktiver, Callcenter“ 2016

- Rückblick im Mitgliederportal der CCV-Website

CCV-Quality-Award-Verleihung – die Sieger:

- Kundenzufriedenheit: COMBITEL GmbH
- Mitarbeiterorientierung: ife Gesundheits-AG
- IT-Innovation: Arvato CRM Healthcare GmbH

Bewerbungen für 2017 ab März möglich!



Jahrestagung

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

CCV-Mitgliederversammlung 2016

Wichtige Entscheidungen standen an!

- Beschluss des **Grundsatzprogramms**
- Beschluss der neuen **Beitragsordnung**
- Beschluss Ergänzung **Branchenkodex** bzgl. Anruhfrequenz
- Änderung der **Satzung** bzgl. Mindestdauer Mitgliedschaft
- ✓ **alle Dokumente im Mitgliederportal der Website, Grundsatzprogramm wird zur CCW als Broschüre bereit stehen**



CCW 2017

Den CCV finden Sie wie im letzten Jahr in Halle 3 am Stand H14!

Sektempfang sponsored by telequest & Internet Solutions GmbH
am **Dienstag, den 21.02.2017, ab 17 Uhr !**

Kostenfreier Messebesuch per CCV-Gutscheincode: **2661148**
bis 20.02.2017 einlösen unter www.ccw.eu/messeanmeldung !



Einladung zum CCV-Sektempfang

Dienstag, 21. Februar 2017,
ab 17.00 Uhr
Standnummer H14
in Halle 3

CCW 2017:
Wir freuen uns auf Ihren Besuch!
Ihr Team des Call Center Verband
Deutschland e.V.



CCW 2017

Den CCV finden Sie wie im letzten Jahr in Halle 3 am Stand H14!

am CCV-Stand:

**21.02.: Vortrag „Kundenbetreuung in Contact-Centern:
Paradigmenwechsel“**



22.02.: Vortrag „Trendwende Kommunikationskanäle“



Recht & Regulierung: Anstehende Themen

- Erhalt der Sonn- und Feiertagsarbeit
- Evaluation des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken („Anti-Abzocke-Gesetz“ / Bestätigungslösung)
- Verbändebeteiligung: Referentenentwurf eines Gesetzes zur Anpassung des Datenschutzrechts an die Verordnung (EU) 2016/679 (DS-GVO) und zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 (DS-RL)

Präsentation von Dirk Egelseer (CCV-Vorstand Recht & Regulierung) von der Jahrestagung im Mitgliederbereich der CCV-Website

Artikel in den CCVNews zur CCW



CCVNews 2017

„Schöne neue Welt: Spagat zwischen Digital und Personal“

- Veröffentlichung zur CCW 2017 (Versand per Mailing, Download auf der CCV-Website, Druckauflage: 1.000 Stück)
- Themen u.a.:
 - Cultural fit
 - Blended Learning
 - Bots im Kundenservice
 - Führen im Zeitalter des Digitalen Wandels



Neuer Leiter Recht & Regulierung und Verbandsjustitiar

Constantin Jacob seit Mitte Januar an Bord

- studierte an der FU Berlin sowie an der DHV Speyer Rechtswissenschaft
- absolvierte sein Referendariat in Berlin
- erwarb Erfahrungen auf Ebene der Interessenvertretung in einer Wirtschaftsförderungsgesellschaft der Industrie- und Handelskammer zu Berlin, in der deutschen Auslandshandelskammer in Taipeh
- war bislang für eine mittelständische Rechtsanwaltskanzlei tätig



„Blitzlicht-Umfrage“: Top 20 Multichannel Contact Center 2017

ONEtoONE veröffentlicht in Zusammenarbeit mit dem CCV einen zweiteiligen Marktreport zum Thema Multichannel Contact Center.

- **Teil 1:** Erfahrungen von Auftraggebern und Dienstleistern, Expertenmeinungen zur weiteren Entwicklung des Marktes
- **Teil 2:** Ranking der Top 20 Contact Center mit Kompetenz in diesem Bereich



Aktuell Umfrage zu Teil 2: Sie können mit Ihrem Multichannel Contact Center im Ranking in der ONEtoONE-Ausgabe 03/2017 dabei sein!

- **Zielgruppe:** Contact-Center-Dienstleister (Inhaber, Geschäftsführer, Bereichsleiter)
- **Laufzeit:** bis 31. Januar 2017
- **Dauer:** ca. 10 min (wenn Daten / Zahlen zu Seats, Umsätzen etc. bereits vorbereitet)



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!**

