

CCV Event

JAHRESTAGUNG DER CALL- UND CONTACTCENTER-WIRTSCHAFT | 8./9. NOVEMBER 2018



Ausgabe zur Jahrestagung der Call- und

Contactcenter-Wirtschaft: „Smarter, Interaktiver, Callcenter“

JAHRESTAGUNG

Top-Referenten und Themen aus allen Bereichen der Branche

CCV QUALITY AWARD

Die Nominierten 2018 und 15 Jahre Qualitätspreis

DSGVO

2018 – das Jahr des Datenschutzes

Die Serviceline
seit Stunden
belegt.

**Die Stimme
noch immer
geschmeidig.**



GeloRevoice®

Besser gut bei Stimme.

- Schnell spürbare Hilfe
- Befeuchtender Schutzfilm
- Lang anhaltende Linderung



INHALT

- 2** Zwischenfazit des Vorstands
Ein Jahr voller Begegnungen, Learnings und Erfahrungen
- 4** DSGVO
Allgegenwärtiges Thema „Datenschutz-Grundverordnung“
- 6** CCV Quality Award 2018
15 Jahre Qualitätspreis, 50 prämierte Unternehmen
- 8** Tagungsagenda
Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2018?
- 10** Referenten
Spannende Themen und hochkarätige Persönlichkeiten
- 14** Unsere Sponsoren
Vielen herzlichen Dank an unsere Partner & Sponsoren
- 16** Statements
CCV-Mitglieder über die Verbandsarbeit
- 17** Mediadaten CCVNews 2019



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

Verantwortliche Redakteurin:

Sandra Fiedler

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Sandra Fiedler, Constantin Jacob,
Jördis Harenkamp

Auflage: 500 Exemplare

Konzeption und Umsetzung:

ADVERB – Agentur für Verbandskommunikation
Reinhardtstraße 12 | 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.

Fotos: Call Center Verband Deutschland e. V., Queens 45 BC, Rolf Zöllner (EKBO), Mercure Hotel MOA Berlin, Thomas Stachelhaus (Joey Kelly)

MEIN ERSTES JAHR ALS CCV-PRÄSIDENT ...

... ein Jahr voller Begegnungen, Learnings und Erfahrungen



Dirk Egelseer, Präsident, Vorstand Ressort Recht & Regulierung

Die Hälfte der Amtszeit des neu gewählten CCV-Vorstandes ist vorüber. Zeit für einen Rück- und Ausblick: Ich bin dankbar für die vielen Herausforderungen, die eine neue Position immer mit sich bringt. Und ich bin stolz darauf, was wir bisher gemeinsam erreichen konnten. Wir arbeiten stets daran, den CCV nach außen stärker sichtbar zu machen, wichtige Themen zu besetzen und seine Attraktivität für bestehende und potenzielle Mitglieder zu erhöhen. Unsere aktuelle Mitgliederentwicklung belegt, dass wir dieses Ziel erreicht haben.

Wir nahmen uns weiter vor, „Die Stimme der Branche“ zu sein, erster Ansprechpartner bei Politik und Öffentlichkeit für die Themen der Branche zu werden. Dank unserer fachlichen Expertise und Ausdauer in der Bearbeitung von Branchenangelegenheiten sind wir schon weit gekommen und können so heute die Geschichte unserer Branche und deren Beschäftigte stärker mitbestimmen.

Organisationen leben von der Basis. Wir haben unsere Regionalgruppen konsolidiert, Kräfte gebündelt und bieten mit engagierter Hilfe unserer Ehrenamtlichen in der Fläche

ein tolles Angebot der fachlichen Präsenz. Die Bewertungen unserer Regionaltreffen und Events sowie Messeauftritte belegen eine hervorragende Qualität. Vielen Dank an dieser Stelle für das großartige Engagement aus den Regionen sowie an unsere Mitglieder, Partner und Sponsoren! Ohne diese Unterstützung könnte der Verband nicht bestehen.

Was ist noch passiert? Die CCV-Geschäftsstelle wurde verstärkt, wir haben unser virtuelles Erscheinungsbild mit einer neuen Webpräsenz aufgefrischt, eine intensive Aufklärung zur DSGVO sowie die CCV-Roadshow aufgesetzt – alles weitere Schritte, erster Ansprechpartner in der Branche zu sein. Und mit unserer Jahrestagung 2018 starten wir in eine neue Qualitätsepoche der Branche, die sich so rasant entwickelt wie kaum eine andere. Das Thema Digitalisierung ist in aller Munde, bedarf es doch aber für höchst komplexe Dienstleistungen immer (noch) einen kompetenten Menschen – das ist die Stärke unseres Wirtschaftszweiges!

Und bei allem Jammern um deutsche Regulierungswut und gesetzliche Vorgaben sollten wir dankbar sein, dass uns z. B. der Mindest-

lohn den Spielraum eröffnet, höher qualifizierte Beschäftigte zu gewinnen. Dies wird für die Branche einen positiven Imagewechsel bedeuten, der nicht mehr aufzuhalten ist.

Letztlich galt es auch einige Schwierigkeiten zu meistern. Dem Ziel, die Branche und deren Verbände zu einen, sind wir nicht entscheidend näher gekommen und die Politik macht noch nicht das, was für unsere Branche das Beste wäre. Soll heißen: es gibt für das kommende Amtsjahr noch viel zu tun. Ich bin daher auf die zweite Hälfte meiner Amtszeit gespannt, die sicher einiges an neuem Konfliktpotenzial bezüglich anstehender regulatorischer Vorhaben birgt und freue mich, mit meinen Vorstandskollegen und dem Team der Geschäftsstelle an benannten Punkten zu arbeiten. Der CCV setzt sich für die Branche ein! Wenn Sie noch nicht dabei sind: Werden Sie Mitglied und unterstützen Sie unsere Arbeit. Die Branche ist es wert! ■

Herzlichst,

Ihr Dirk Egelseer, CCV-Präsident

Nun liegt bereits ein ganzes Jahr als gewählter CCV-Vizepräsident hinter mir. Ich übernahm neue Aufgabenbereiche und damit verbundene Herausforderungen neben der Verantwortung meines Ressorts als Vorstand Marketing. Die Aufstellung und Umstrukturierung der Vorstandsressorts und die Konsolidierung der Regionalgruppen haben wir erfolgreich vollendet und damit sichergestellt, dass der CCV handlungs- aber vor allem zukunftsfähig aufgestellt ist.

Wie angekündigt konnten wir in diesem Jahr auch das Mammut-Projekt „Relaunch der CCV-Website“ abschließen. Der CCV-Webauftritt dient dazu, externe Kommunikation zu betreiben, Events zu managen, über Ausschreibungen zu informieren und viel Know-how zur Verfügung zu stellen. Mit neuem Design und höherer Benutzerfreundlichkeit ist die neue Website seit Ende August online. Im Vordergrund standen das responsive Webdesign für den reibungslosen Aufruf und die Darstellung auf mobilen Endgeräten sowie die Optimierung der Präsentationsmöglichkeiten für Mitglieder, Partner und Sponsoren. Ich bin sicher, dass der zeitgemäße Onlineauftritt bei unseren Website-Besuchern gut ankommt. Vielen Dank an dieser Stelle an die CCV-Geschäftsstelle und die Agentur adverb für die Umsetzung des Projektes! ■



Roy Reinelt, Vizepräsident, Vorstand Ressort Marketing

Im Februar 2017 wurde ich kommissarisch in den CCV-Vorstand berufen, um die Verantwortung für das Ressort „Mitglieder“ zu übernehmen. Nun, nach meinem ersten Jahr als offiziell von unseren Mitgliedern gewählter Vorstand Mitglieder und Neue Medien, freue ich mich, bereits ein positives Fazit unserer Arbeit ziehen zu können.

Die in den letzten Jahren geschaffenen Grundlagen haben auf das Konto unserer stabilen Mitgliederentwicklung eingezahlt. Die CCV-Geschäftsstelle und meine Vorstandskollegen pflegten engen Kontakt und Austausch zu Partnern sowie potentiellen Mitgliedern. Unsere Regionaltreffen und branchenspezifischen Veranstaltungen wie beispielweise die CCW oder den Gevekom Customer Experience Day haben wir genutzt, um die Arbeit des CCV für unsere Branche transparenter zu machen sowie gezielt neue Mitglieder anzusprechen. So konnten wir uns eine stabile Mitgliederentwicklung erarbeiten. In der CCV-Mitgliederversammlung am 9. November 2018 in Berlin stellen wir Ihnen die aktuellen Zahlen gern vor. Auch Sie können mithelfen, den Mitgliederzuwachs zu befeuern: Empfehlen Sie Ihren Branchenverband und unterstützen Sie so die Arbeit des CCV für Ihr Unternehmen und alle Marktteilnehmer! ■



Benjamin Barnack, Vorstand Ressort Mitglieder & Neue Medien

Ist denn schon wieder Jahrestagung? Die Zeit vergeht wie im Flug und das erste ereignisreiche Jahr als Vorstand Finanzen liegt hinter mir. Ich trat an, um die finanzielle Situation und die Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle zu optimieren.

Danke an dieser Stelle an das Team in der Geschäftsstelle. Ich übernahm von Manfred Stockmann eine tolle Mannschaft, die Herz und Seele des CCV ist, und das kann man nicht genug würdigen. Auch konnten wir im Juni 2018 eine neue Kollegin in Berlin begrüßen, die uns tatkräftig unter die Arme greift. Wir haben so mehr Spielraum, um neue Formate zu platzieren wie die erfolgreiche Seminarreihe zur DSGVO.

Dank dieser zusätzlichen Einnahmequelle und einer positiven Mitgliederentwicklung sind wir finanziell solide aufgestellt. Wir haben erstmals für die Jahre 2017 und 2018 Rücklagen bilden können, die uns helfen, weitere Konzepte mit Mehrwerten für unsere Mitglieder und die Branche zu realisieren. Damit wir als „Die Stimme der Branche“ weiter an Lautstärke und an Inhalten gewinnen, arbeiten wir mit Hochdruck am Wachstum und einer weiterhin stabilen finanziellen Situation. Details in Zahlen erfahren Sie auf der Mitgliederversammlung. ■



Joachim Priessnitz, Vorstand Ressort Finanzen



DSGVO: 2018 – DAS JAHR DES DATENSCHUTZES

Allgegenwärtiges Thema „Datenschutz-Grundverordnung“

VON CONSTANTIN JACOB,
LEITER RECHT & REGULIERUNG,
VERBANDSJUSTITIAR IM CCV

Seit 25. Mai 2018 ist die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) nach einer Übergangszeit von zwei Jahren, in denen sich die Unternehmen vorbereiten konnten, anzuwenden. 2018 bewegte kein anderes Thema all jene Unternehmen mit Datenbezug mehr. Befeuert von Experten, vermeintlichen Experten, Medien und Politik.

Der CCV stellt nach Login auf seiner Homepage ausführliche Informationen zur DSGVO zur Verfügung (www.ccv-positionen.de). Dort finden sich eine grundlegende Darstellung sowie Antworten auf praxisrelevante Einzelfragen. Zudem bot der CCV in den letzten Monaten eine DSGVO-Roadshow mit deutschlandweit mehreren Veranstaltungen an, deren Inhalt sich primär an den Bedürfnissen der Call- und Contactcenter ausrichtete. Referent war Herr Rechtsanwalt Christian Hammerbacher (www.sph-kanzlei.de), der parlamentarischer Referent und Büroleiter des Vizepräsidenten des Europäischen Parlaments in Brüssel und Straßburg war und TÜV-zertifizierter Datenschutzbeauftragter ist. Er konnte also nicht nur aus seiner langjährigen Praxis berichten, sondern auch von den europäischen

Dimensionen. Denn die DSGVO ist ein europäisches Gesetz und anders als EU-Richtlinien unmittelbar ohne vorherige Transformation in nationales Recht anzuwenden. Die DSGVO wurde darüber hinaus auf den Regionaltreffen bei der gevekom GmbH in Berlin am 4. April 2018 sowie am 9. Juli 2018 bei der TeamBank AG in Nürnberg behandelt. Die Präsentationen der DSGVO-Roadshow sowie der Regionaltreffen können von CCV-Mitgliedern auf der CCV-Homepage abgerufen werden. Fachbeiträge des CCV zur DSGVO erschienen im TeleTalk sowie im CallCenterPROFI. Rechtsanwalt Frederik Richter, Vorstand der Stiftung Datenschutz (www.stiftungdatenschutz.org), wird auf der diesjährigen Jahrestagung zudem einen Einblick in die DSGVO aus Sicht der Call- und Contactcenter vermitteln.

Wichtig ist, nicht nur die Rechtsnormen der DSGVO zu lesen. Denn zur DSGVO wurden Erwägungsgründe veröffentlicht, welche die Artikel z.B. in Bezug auf den gesetzgeberischen Willen sowie deren Auslegung konkretisieren.

Auch die DSGVO folgt dem Grundsatz „Alles, was nicht ausdrücklich erlaubt ist, ist

verboten“ (sogenannte Verbotsnorm mit Erlaubnisvorbehalt). Entsprechend ist Art. 6 DSGVO die zentrale Norm, enthält er doch abschließende Regelungen, wann die Datenverarbeitung erlaubt ist. Für Call- und Contactcenter sowie für die meisten anderen Unternehmen sind in erster Linie drei Erlaubnistatbestände wichtig: die Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), die Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) sowie berechnete Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Da es sich bei der DSGVO um eine neue Verordnung handelt, sind trotz der Erwägungsgründe jedoch viele Einzelfragen noch nicht abschließend geklärt. So treffen Unternehmen umfassende Informationspflichten. Doch wie sollen Call- und Contactcenter am Telefon ihre Datenschutz- und Transparenzinformationen vermitteln? Durch Ansage eines mehrseitigen Textes? Hier empfiehlt die Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V. (GDD) in ihrer „Praxishilfe DSGVO VII Transparenzpflichten bei der Datenverarbeitung“ die Bereitstellung solch einer Wiedergabe via Menüfunktion sowie den Verweis auf eine leicht zu merkende URL, hält hingegen eine Sprachwiedergabe der gesamten Transparenzinformation für nicht zweckdienlich. Dies entspricht auch dem Erwägungsgrund 58, der die Bereitstellung derartiger Informationen auf elektronischem Wege nennt. Die DSGVO enthält weitreichende Dokumentationspflichten wie z.B. das Verarbeitungsverzeichnis, die Auflistung technisch-organisatorischer Maßnahmen und eine ggf. erforderliche Datenschutz-Folgenabschätzung. Von der Datenverarbeitung Betroffenen gewährt die DSGVO umfassende Rechte, etwa Widerspruchs- und Wi-

derrufs-, Berichtigungs-, Lösungs- sowie Auskunftsrechte.

Datenschutz ist eine fortlaufende Entwicklung. Dokumentationen sollten regelmäßig überprüft und Lösungen angepasst werden. „Wir nennen uns nur noch Callcenter“, bemerkte, einen Monat nachdem die DSGVO anzuwenden war, eine Sprecherin des hessischen Landesdatenschutzbeauftragten Michael Ronellenfisch gegenüber Spiegel Online angesichts der hohen Anzahl von Anfragen. Das zeigt: Die Umsetzung der DSGVO ist noch lange nicht abgeschlossen und bleibt weit über den 25. Mai 2018 hinaus ein höchst aktuelles Thema.

Und mit der DSGVO ist es nicht getan. Bald wird die ePrivacy-Verordnung (ePVO) in Kraft treten. Sie zielt vor allem auf den Schutz personenbezogener Daten im Bereich der elektronischen Kommunikation und reguliert demnach im Gegensatz zur DSGVO einen speziellen Bereich. Zudem ist im Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD verankert, ein Beschäftigtendatenschutzgesetz zu schaffen. Denn der Beschäftigtendatenschutz wird in der DSGVO nur am Rande behandelt und lässt den EU-Mitgliedsstaaten im Rahmen einer sogenannten Öffnungsklausel in Art. 88 DSGVO weitreichende Möglichkeiten für nationale Spezialregelungen. Die Anpassung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) an die DSGVO ließ in diesem Bereich jedoch grundlegende Neuerungen, die auch in unserer Branche endlich Rechtssicherheit etwa beim Thema Mitarbeiter-Monitoring schaffen, vermissen. Allerdings wird die Verabschiedung eines Beschäftigtendatenschutzgesetzes schon seit vielen Jah-

„Alles, was nicht ausdrücklich erlaubt ist, ist verboten.“



Christian Hammerbacher, Rechtsanwalt

ren durch die Politik postuliert – ohne dass hierzu ein entscheidender Durchbruch erfolgte. So beantwortete die aktuelle Bundesregierung eine sogenannte „kleine Anfrage“ der FDP-Fraktion im Deutschen Bundestag nach deren Planungen zu einem entsprechenden Gesetz im Juni 2018 vage. Der CCV setzt sich für spezielle Branchenregeln im Bereich des Beschäftigtendatenschutzes ein und informiert auf www.ccv-positionen.de sowohl über die neueste Entwicklung zur ePVO als auch über die Diskussionen zum Beschäftigtendatenschutz.

Neben dem Thema Datenschutz sind auch weiterhin die Sonn- und Feiertagsarbeit sowie das Textformerfordernis als Wirksamkeitsvoraussetzung für am Telefon geschlossene Verträge zentrale Themen der CCV-Lobbyarbeit. Themen, die ausnahmslos ALLE Call- und Contactcenter betreffen.

Wenn Sie es noch nicht sind: Werden Sie Mitglied im CCV und unterstützen Sie die Branche! Und wenn Sie bereits Mitglied sind, dann eine große Bitte: Prüfen Sie, ob Ihre Angaben zur Mitarbeiterzahl noch der Realität entsprechen und teilen Sie uns Änderungen mit. Denn der CCV, sein Einsatz für die Branche und die umfassende Bereitstellung von Informationen finanziert sich durch Ihre Mitgliedsbeiträge, die sich an Ihrer bei uns hinterlegten Mitarbeiterzahl orientiert. Korrekte Angaben sind somit gerade auch in Ihrem Interesse! ■



CCV-DSGVO-Roadshow 2018



Alter Ballsaal, ehemalige Charlottenburger Festsäle

CCV QUALITY AWARD 2018

15 Jahre Qualitätspreis, 50 prämierte Unternehmen

VON SANDRA FIEDLER, MANAGERIN PUBLIC RELATIONS, MARKETING & EVENTS

Am Abend des 8. November 2018 wird ein ganz besonderes Jubiläum gefeiert: Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) verleiht zusammen mit der Fachzeitschrift TeleTalk zum 15. Mal den CCV Quality Award – den Qualitätspreis der deutschen Callcenter-Wirtschaft, unterstützt von den exklusiven Award-Paten Plantronics und infinIT.cx sowie GeloVoice® Halstabletten.

Der CCV Quality Award wird jährlich in drei Kategorien ausgelobt. Ausgezeichnet werden Contactcenter-Organisationen für herausragendes Engagement bei Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit und IT-Innovationen. Während Mitarbeiterorientierung und Kundenzufriedenheit den Menschen an beiden Enden des Telefons in den Mittelpunkt rücken, geht es bei IT-Innovationen 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. Bereits 50 Unternehmen konnten in den letzten

15 Jahren den wertigen und formschönen Award für eine gelungene Projektarbeit entgegennehmen.

Die Jury 2018, bestehend aus sechs ausgewiesenen Branchen- und Kundenservice-Experten, bewertete unter dem Vorsitz von CCV-Ehrenpräsident Manfred Stockmann die Einreichungen und nominierte in der Kategorie Mitarbeiterorientierung die Unternehmen STRÖER Dialog Group GmbH sowie regiocom-consult GmbH. Nach ausführlichen Beratungen einigte sich das Jury-Team auf zwei Bewerber, die besondere Leistungen erbrachten. Im Zuge großer Unternehmenszusammenschlüsse konnten sie mit umfangreichen Programmen zur Mitarbeiterführung und -einbindung überzeugen. Die Erfolge der nominierten Unternehmen belegen die Auswertungen der internen anonymen Mitarbeiterumfragen. Diese fanden im Zuge des Bewerbungsprozesses statt und eruierten von der allgemeinen Zufriedenheit bis hin zur Möglichkeit der betrieblichen Mitbestimmung die Einschätzung der Mitarbeiter. „Hier mussten wir bereits Bewerber für diese Award-Kategorie ausschließen,

die keine Möglichkeiten hatten, an der Umfrage teilzunehmen. Die Erhebung ist jedoch elementar für die Bewertung der Mitarbeiterorientierung und prüft, ob sich die Aussagen der Mitarbeiter mit der Darstellung des Unternehmens decken“, führt Stockmann aus.

Als Nominierte für herausragende Leistungen in der Kategorie IT-Innovation benannte die Jury weiter die i2x GmbH, die TAS Mülheim GmbH sowie die Telefónica Deutschland Holding AG. Die vorgestellten Projekte und Tools präsentieren zukunftsweisende Prozesse und Lösungen, die den qualitativen Kundendialog in Call- und Contactcentern aktiv unterstützen. Die i2x GmbH reichte ein auf künstlicher Intelligenz basiertes Trainingssystem ein. Dieses hilft, Dialogstrategien erfolgreich zu optimieren. Das Intranet der TAS Mülheim GmbH erleichtert den Mitarbeitern über die Integration verschiedener Schnittstellen und Kommunikationsfunktionen die interne Zusammenarbeit im Team sowie die Bearbeitung von Kundenanfragen. Das dritte nominierte Projekt der Telefónica Deutschland Holding AG zählt auf das Zusammenspiel mehrerer Lösungen,

wie einem Chatbot, einer Hilfe-App und einer Helpbox, die Kundenservice digital erleichtern und neue Kontaktpunkte ermöglichen. „IT-Lösungen wie etwa künstliche Intelligenz sind wichtige Schlüsseltechnologien für die digitale Entwicklung von Call- und Contactcentern. Service soll heute schnell und leicht zugänglich sein“, so Dirk Egelseer, CCV-Präsident.

Auch beim Thema Kundenzufriedenheit waren die Unternehmen STRÖER Dialog Group GmbH und Telefónica Deutschland Holding AG ganz vorn. So reichte die STRÖER Dialog Group GmbH eine weitere Bewerbung ein, bei der die Kundenzufriedenheit durch das Zusammenspiel verschiedener Prozesse wie Befragungen und Einsatz stärkerer Qualitätsstandards enorm gesteigert werden konnte. Die Bewerbung der Telefónica Deutschland Holding AG mit ihren Lösungen zur Qualitätssicherung konnte die Jury ebenfalls in der Kategorie Kundenzufriedenheit begeistern. Die kontinuierliche Messung der Kundenzufriedenheit über Zufriedenheitsbefragungen sowie die Einbindung konzentrierter Fokusphasen zu den verschiedensten internen Themen im Customer Service & Sales trugen zur Nominierungsentscheidung der Jury in einer zweiten Kategorie bei.

Wer den 15. CCV Quality Award feierlich überreicht bekommt, bleibt bis zur Preisverleihung am Abend des 8. November 2018 ein Geheimnis.

Die Verleihung 2018

Erleben Sie am 8. November 2018 einen exklusiven und unvergesslichen Abend! Tauchen Sie gemeinsam mit uns in die stilvolle und einzigartige Zeit der Goldenen Zwanziger und dem Berliner-Ballhaus-Gefühl ein!

In den legendären Zwanziger Jahren amüsierte sich besonders das Berliner Publikum mit rauschenden Festen in über 200 Ballhäusern und Tanzsälen – auch in den ehemaligen Charlottenburger Festsälen – die Location der 15. CCV-Quality-Award-Verleihung! Die Vergnügungspaläste überboten sich dabei gegenseitig an Pracht und Prunk, und das „vergnügungssüchtige Publikum“ kehrte in Scharen in die Tanzpaläste ein. Ende der 1990er Jahre ist in den Räumen der ehemaligen Charlottenburger Festsäle das „Ballhaus Casanova“ wieder auferstanden. Dieses und andere glanzvolle Ballhäuser vergangener Epochen, die im alten Berlin an Attraktivität kaum zu überbieten waren, standen Pate, als die Räumlichkeiten aufwendig renoviert und umgebaut wurden. Die Räumlichkeiten im Stil des Rokoko und das expressionistische Dekor zeigen sich als gelungene Reinkarnation der Vergnügungstempel des alten Berlins und als stimmungsvolle Kulisse des CCV Quality Award im Jubiläumsjahr 2018.

Lassen Sie sich überraschen & passen Sie gern Ihren Kleidungsstil dem Abendmotto an (sonst Business Casual). ■

PROGRAMM

17.45 Uhr

Start Shuttletransfer zur Eventlocation (ab Birkenstraße, Seitenstraße des Tagungshotels)

18.15 Uhr

CCV-Sektempfang, sponsored by telequest – mit Fingerfood und diversen Überraschungen

18.55 Uhr

Einlass in den Ballsaal (freie Platzwahl)

19.15 Uhr

CCV-Quality-Award-Verleihung 2018

20.00 Uhr

Buffet-Eröffnung

21.00 Uhr

überraschende Showelemente zu Ihrem Vergnügen

23.00 Uhr

erster Rückshuttle zum Hotel

24.00 Uhr

Ende der Veranstaltung und letzter Shuttle zum Hotel



TAGUNGSAGENDA

Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2018?

Donnerstag, 8. November

	9.15 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks im Atrium
	9.40 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	9.50 Uhr	Video-Grußwort „ Mehr Vertrauen in wirtschaftliche Freiheit “ ■ Christian Lindner, MdB (FDP)
	10.00 Uhr	„ Zivilrechtlicher Verbraucherschutz im Zeitalter der Digitalisierung “ ■ Sebastian Steineke, MdB (CDU)
	10.30 Uhr	Kaffee-Pause
	10.45 Uhr	„ Führung kann man nicht herunterladen. Sinn ist keine App. “ ■ Peter Baumgartner, Dipl.-Pädagoge und Wirtschaftsliteraturpreisträger
	11.20 Uhr	„ godspot – im Kommunikationsnetzwerk Kirche. Auf der Suche nach einer Ethik der Digitalisierung. “ ■ Propst Dr. Christian Stäblein, Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz
	11.50 Uhr	Kaffee-Pause
	12.10 Uhr	„ DSGVO im Contactcenter “ ■ Rechtsanwalt Frederik Richter, LL.M., Stiftungsvorstand Stiftung Datenschutz
	12.45 Uhr	Networking-Lunch im Hotelrestaurant
 	13.45 Uhr	UMS-Planspiel „ Die super effiziente Organisation – Kunden zufrieden stellen und die Basis für sinnvolle Digitalisierung schaffen “ ■ Thomas Reble, Partner, UMS Consulting GmbH & Co. KG ■ Dr. Dietrich Alexander Herberg, Berater, UMS Consulting GmbH & Co. KG
	15.45 Uhr	Kaffee-Pause
	16.10 Uhr	CCV Quality Award 2018: Die Nominierten-Projekte

	17.00 Uhr	Freizeit / Zeit zum Umziehen für den Abend (Dresscode: Business Casual oder kommen Sie gern im Look der Goldenen Zwanziger!)
	ab 18.15 Uhr	Abendveranstaltung / Verleihung des CCV Quality Award 2018 17.45 Uhr: Kostenfreier Shuttletransfer zu externer Eventlocation (Start ab Birkenstraße, Seitenstraße des Tagungshotels) Mehr Infos zum Abend finden Sie auf den Seiten 6–7.

Freitag, 9. November

	9.00 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks im Atrium
	9.30 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	9.45 Uhr	„NO LIMITS – Wie schaffen Sie Ihre Ziele mit Ihrem Team.“ ■ Joey Kelly, Unternehmer und Ausdauersportler
	10.40 Uhr	Kaffee-Pause
	11.00 Uhr	„Automation oder persönlicher Service? KI-gestützte Automation und persönlicher Service!“ ■ Sandra Stamer, Unternehmensberaterin und externe Projektleiterin, Sematell GmbH
	11.30 Uhr	„Arbeit der Zukunft: Herausforderungen erkennen, Lösungen menschlich gestalten“ ■ Christoph André Metzler, Economist für Ausbildung und Fachkräftesicherung, Institut der deutschen Wirtschaft Köln e. V.
		 Keynote sponsored by Jabra, CCV-Goldsponsor
	12.00 Uhr	Networking-Lunch im Atrium
	12.50 Uhr	Registrierung zur CCV-Mitgliederversammlung 2018
	13.00 Uhr	Start der CCV-Mitgliederversammlung 2018
	14.30 Uhr	Resümee, Feedback und Verabschiedung der Tagungsgäste

REFERENTEN

Spannende Themen und hochkarätige Persönlichkeiten

■ Ihre Moderatorin Antje Diller-Wolff



Die studierte Medien- und Sprachwissenschaftlerin ist bekannt als Moderatorin, Live-Reporterin, Autorin und Sprecherin für Medien wie arte, Spiegel TV und den NDR und leitet das Team von shs medien. Seit 2011 veröffentlicht sie Bücher im Verlag Schwarzkopf & Schwarzkopf Berlin und wurde 2014 als Vorbild-Unternehmerin vom Bundeswirtschaftsministerium ausgezeichnet. Diller-Wolff lehrte als Dozentin an der Nanyang University Singapore am Lehrstuhl für Journalistik und Kommunikationswissenschaften. Sie ist am internationalen Centrum für Begabungsforschung (Uni Münster) als „Specialist in Coaching the Gifted“ ausgebildet und trainiert regelmäßig Politiker und Führungskräfte. 2018 wurde sie für den deutsch-französischen Journalistenpreis in der Kategorie Fernsehen nominiert.

1. TAG – Donnerstag, 8. November

■ 9.50 Uhr – Video-Grußwort: „Mehr Vertrauen in wirtschaftliche Freiheit“

Referent: Christian Lindner, MdB (FDP)



Christian Lindner (*7. Januar 1979) ist Mitglied des Deutschen Bundestages sowie Vorsitzender der Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag. Im Dezember 2013 wurde Lindner zum Bundesvorsitzenden der Freien Demokraten gewählt. Bei der Bundestagswahl im September 2017 führte er die FDP nach vier Jahren in der außerparlamentarischen Opposition zurück in den Deutschen Bundestag. Lindner gehört der FDP seit 1995 an. 2000 wurde er als Abgeordneter erstmals in den nordrhein-westfälischen Landtag gewählt. Von 2012 bis 2017 war er Vorsitzender der FDP-Landtagsfraktion NRW. Der Wermelskirchener studierte Politikwissenschaft, Öffentliches Recht und Philosophie an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn. Von 1997 bis 2004 war Lindner Inhaber einer Werbeagentur sowie Mitgründer eines Internet-Unternehmens. Des Weiteren ist er Hauptmann der Reserve bei der Luftwaffe.

■ 10.00 Uhr – „Zivilrechtlicher Verbraucherschutz im Zeitalter der Digitalisierung“

Referent: Sebastian Steineke, MdB (CDU)

Inhalt: Die digitale Welt spielt heute eine zentrale Rolle im Alltag aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Viele Käufe werden mittlerweile online erledigt. Dies birgt viele Chancen, aber auch nicht zu unterschätzende Risiken. Es geht vor allem darum, ausreichend Rechtssicherheit beim Umgang mit den neuen Technologien zu gewährleisten. Dies stellt die Politik vor immer größere Herausforderungen.



Seit 2013 sitzt **Sebastian Steineke** (*19. Juni 1973) für die CDU im Deutschen Bundestag. Der Rechtsanwalt aus Neuruppin gehört für seine Fraktion dem Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz an und ist hier vordergründig für den zivilrechtlichen Verbraucherschutz zuständig. Neben seiner Bundestagstätigkeit ist der Abgeordnete zudem Chef der CDU-Kreistagsfraktion im Landkreis Ostprignitz-Ruppin und Mitglied der Stadtverordnetenversammlung in Neuruppin. Sein Bundestagswahlkreis im Nordwesten Brandenburgs ist flächenmäßig der zweitgrößte in Deutschland und umfasst die Landkreise Ostprignitz-Ruppin und Prignitz sowie das nördliche Havelland. Steineke ist verheiratet und hat zwei Söhne.

■ 10.45 Uhr – „Führung kann man nicht herunterladen. Sinn ist keine App.“

Referent: Peter Baumgartner, Dipl.-Pädagoge und Wirtschaftsliteraturpreisträger

Inhalt: Auch ohne die Digitalisierung ist uns Menschen bislang Großartiges gelungen. Nun gilt es, die Digitalisierung als das zu sehen, was sie ist: ein Werkzeug. Den größten Fortschritt bietet nicht die Technologie, sondern das erweiterte Verständnis unseres Menschseins. Mut machen und Sinn vermitteln zeichnen gute Leader aus. Nur jene Führungskräfte, die die Menschen verstehen, führen sie auch richtig. Und wer richtig führt, gewinnt!



Eloquent und charmant mit einem Faible für sportliche Extreme: Der Mutmacher **Peter Baumgartner** vereint viele Fähigkeiten und bewegt Menschen. Er ist Dipl.-Pädagoge und Wirtschaftsingenieur. Der Vortragsredner, fünffache Buchautor und Wirtschaftsliteraturpreisträger ist als Führungskräfteberater, Vortrags-Coach und Hochschulprofessor tätig. Menschen erfolgreich führen und wirkungsvoll kommunizieren sind seine Kernthemen. Führungskräfte müssen seiner Ansicht nach Menschen und Ereignisse positiv beeinflussen. Persönlichkeiten aus Medien und Wirtschaft vertrauen auf seine Sprech-, Medien- und Bühnenkompetenz. Seit seinen Studien in Österreich, Deutschland und England ist Baumgartner als internationaler Berater gefragt. Organisationen macht er durch seine weltweit gefragten Leadership-Vorträge und als Unternehmensberater zukunftsfähig.

■ 11.20 Uhr – „godspot – im Kommunikationsnetzwerk Kirche. Auf der Suche nach einer Ethik der Digitalisierung.“

Referent: Propst Dr. Christian Stäblein, Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz

Inhalt: Die religiöse Institution Kirche arbeitet bereits seit Jahren mit den Möglichkeiten der Digitalisierung (z.B. godspot.de). Zum



Jahrestagung 2017

einen muss sie das, weil das Netz als soziales Medium das Kommunikationsverhalten des Menschen und sein religiöses Selbstverhältnis berührt. Zum anderen tut sie das, weil Kirche nicht denkbar ist ohne Medien. Die Anfänge der evangelischen Kirche sind eng mit einer Medienrevolution verknüpft. Dabei ist sie auf der Suche danach, wie Menschen in Gesellschaft und Wirtschaft gut und ethisch vertretbar mit der neuen Technik umgehen und miteinander kommunizieren können.



Dr. theol. Christian Stäblein, geboren 1967, ist seit 2015 Propst der Evangelischen Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (EKBO) und zuständig für theologische Grundsatzfragen. Er ist Stellvertreter des Bischofs und theologischer Leiter des Konsistoriums in Berlin. Nach den Studien der evangelischen Theologie, Judaistik, Philosophie, Geschichte und Rechtswissenschaften in Göttingen, Berlin und Jerusalem war er Pfarrer in Lengede. Nach seiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Assistent im Fach Praktische Theologie an der Theologischen Fakultät der Georg-August-Universität Göttingen 2001 bis 2005 promovierte er 2002 an der Georg-August-Universität Göttingen. Von 2005–2008 war Dr. Stäblein Pfarrer in Nienburg an der Weser und in den Jahren 2008–2015 Studiendirektor des Predigerseminars der Evangelisch-lutherischen Landeskirche Hannovers im Kloster Loccum.

■ 12.10 Uhr – „DSGVO im Contactcenter“

Referent: Rechtsanwalt Frederik Richter, LL.M., Stiftungsvorstand Stiftung Datenschutz

Inhalt: Worüber reden wir bei der DSGVO: Revolution oder Evolution? Und wie war das mit den drakonischen Bußgeldern? Unterscheiden Sie alte und neue Anforderungen an die Datenverarbeitung im Call- und Contactcenter und alles Nötige zu den umfassenden Informations-, Dokumentations- und Rechenschaftspflichten. Was ist zu tun, wenn Sie Daten bekommen, Daten löschen, Daten verlieren? Und welche Rolle übernehmen die Aufsichtsbehörden? Fazit: Datenschutz ist nicht nur Compliance-Pflicht, sondern kann auch als Chance verstanden werden!



Als Vorstand der Bundesstiftung, die als Diskussionsplattform für eine effektive und effiziente Datenpolitik dient, unterstützt **Frederik Richter** die Entwicklung von Datenschutz-Zertifizierung. Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Hamburg absolvierte er einen Masterstudiengang Informationsrecht an den Universitäten Wien und Hannover. Ab 2005 arbeitete er als wissenschaftlicher Mitarbeiter eines Bundestagsabgeordneten zur Mittelstandspolitik. Von 2008 bis 2010 war er Datenschutzbeauftragter eines Industrieverbandes und beriet bis 2013 eine Fraktion des Deutschen Bundestages zur Urheberrechts- und Netzpolitik. 2013 wurde er zum Vorstand der von der Bundesregierung gegründeten Stiftung Datenschutz berufen. Richter ist Mitglied der IAPP sowie des Beirats im Projekt ABiDa – Assessing Big Data an der Universität Münster und zudem unabhängiges Mitglied des Data Privacy Advisory Panel der AXA Group sowie ständiger Autor der Fachzeitschrift Privacy in Germany (PinG).

■ 13.45 Uhr – UMS-Planspiel: „Die super effiziente Organisation – Kunden zufrieden stellen und die Basis für sinnvolle Digitalisierung schaffen“

Referenten: Thomas Reble (Partner, UMS Consulting GmbH & Co. KG), Dr. Dietrich Alexander Herberg (Berater, UMS Consulting GmbH & Co. KG)

Inhalt: Kundenanforderungen erfüllen und das mit einer effizienten Organisation: eine typische Aufgabe in der heutigen Zeit. Mittels Lean-Werkzeugen die eigene Organisation effizient aufstellen und Prozesse für eine sinnvolle Automatisierung vorbereiten. Wir zeigen Ihnen im Rahmen einer Business Simulation, welche Vorgehensweisen in der eigenen Organisation Sinn machen und was die richtigen Hebel sind.



In seinem Beratungsfeld Versicherungen und Banken unterstützt **Thomas Reble** passioniert seine Kunden, sich langfristig erfolgreich zu positionieren. Seine Expertise umfasst die Bereiche von Marketing und Vertrieb über Backoffice, Operations, Risikomanagement bis hin zur IT. Reble ist überzeugt, dass Streben nach Exzellenz ganzheitlich im Unternehmen verankert sein muss.





Als Profi in der Versicherungsbranche liegt **Dr. Dietrich Alexander Herbergs** Beratungsschwerpunkt in der Finanzdienstleistung. Aus eigener Erfahrung weiß Herberg Prioritäten und Handlungsfelder zu erkennen und daraus die besten Alternativen für die Umsetzung der Lösungen im Kundensinne zu wählen. Für ihn basiert dies auf einer fundierten Strategie, die er zusammen mit dem Kunden schärft und moderierend implementiert.

2. TAG – Freitag, 9. November

■ 9.45 Uhr – „NO LIMITS – Wie schaffen Sie Ihre Ziele mit Ihrem Team.“

Referent: Joey Kelly, Unternehmer und Ausdauersportler

Inhalt: Es begann alles mit einer Wette: Ausdauersport als Ausgleich zu seiner Arbeit mit der legendären „Kelly Family“, die in den 90er-Jahren große musikalische Erfolge feierte, lehrten ihm mit absoluter Disziplin und Ehrgeiz zielstrebig seine Ziele zu erreichen und sich zukunftsorientiert neue zu setzen. Eindrucksvoll stellt Kelly in seiner Keynote seinen Lebensweg als Unternehmer und Ausdauersportler vor und teilt mit Ihnen seine Erfahrungen, wie man auch unter extremsten Bedingungen durch gute Vorbereitung und Respekt mit seinem Team die gesetzten Ziele erreicht.



Bislang absolvierte **Kelly** über 50 Marathons, über 30 Ultramarathons, neun Wüstenläufe, drei Mal das Radrennen „Race Across America“ von der West- zur Ostküste der USA, insgesamt über 100 Marathons sowie Kurzdistanztriathlons und Kurzdistanzwettkämpfe. Bis heute hält er mit acht IronMan-Triathlons innerhalb eines Jahres den Weltrekord. In 17 Tagen und 23 Stunden durchquerte Joey Kelly im September 2010 Deutschland von Wilhelmshaven bis zur Zugspitze. Auf seinem 900km langen Fußmarsch, ohne Geld, ernährte er sich nur von dem, was die Natur ihm gab. Im Winter 2010 / 2011 bestritt er mit Markus Lanz im deutschen Team den „Wetlauf zum Südpol“. In zehn Tagen legten sie eine Strecke von 400km zurück, bei Temperaturen bis zu minus 40 Grad.

■ 11.00 Uhr – „Automation oder persönlicher Service? KI-gestützte Automation und persönlicher Service!“

Referentin: Sandra Stamer, Unternehmensberaterin und externe Projektleiterin, Sematell GmbH

Inhalt: Automatisierter und durch Mitarbeiter erbrachter Service werden oft als Gegensätze dargestellt. Auf der einen Seite fallen komplexe Anfragen oder Beschwerden je nach genutzter Softwarelösung manchmal durchs Raster oder werden falsch beantwortet. Durch Mitarbeiter erbrachter Kundenservice ist auf der anderen Seite zeit- und kostenintensiv

und oft von wechselnder Qualität. In beiden Fällen leidet die Kundenzufriedenheit. Was also tun? Man kombiniert das Beste aus beiden Welten: Mit einer KI-gestützten Kundenserviceplattform, die maximale Unterstützung für die Mitarbeiter bietet. Der Vortrag zeigt anhand eines Best Practice-Beispiels, wie das funktioniert und welche Verbesserungen hinsichtlich Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit erzielt wurden.



Als externe Projektleiterin bei Sematell unterstützt **Sandra Stamer** Kunden aus den verschiedensten Branchen bei der Einführung und Optimierung digitaler Prozesse im Kundenservice auf Basis der KI-gestützten Response-Management-Lösung ReplyOne und allen damit verbundenen strategischen Fragen.

Die Diplom-Ökonomin bringt über 20 Jahre Erfahrung im Marketing, Vertrieb und Kundenservice mit. So war sie 13 Jahre lang für einen großen Energieversorger tätig, u. a. als Leiterin des Qualitäts- und Prozessmanagements sowie des Kundenservice mit über 2 Mio. Kundenanliegen jährlich. Stamer kennt sich damit bestens mit den gravierenden Veränderungsprozessen aus, die viele Unternehmen aktuell im Bereich des Kundenservice vor große Herausforderungen stellen.

■ 11.30 Uhr – „Arbeit der Zukunft: Herausforderungen erkennen, Lösungen menschlich gestalten“

Referent: Christoph André Metzler, Economist für Ausbildung und Fachkräftesicherung, Institut der deutschen Wirtschaft Köln e.V.

Inhalt: Der Mensch: Was sind gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen in der Akquise und Bindung der wichtigsten Ressource eines Unternehmens? Wie stellt sich die Arbeitsmarktsituation im Allgemeinen und speziell in den für die Callcenter-Branche relevanten Berufen dar? Und wie viel personalpolitische Investition ist nötig? Es werden Herausforderungen aber auch mögliche Lösungen aufgezeigt; auch für Menschen mit (psychischer) Behinderung, ältere Fachkräfte und Elternzeitrückkehrer. Denn die Wettbewerbsfähigkeit der Zukunft liegt bei den Personalverantwortlichen, die sich ihrer Verantwortung und Gestaltungsmöglichkeiten bewusst sind.



Christoph André Metzler, geboren 1983 in Buchen im badischen Odenwald, ist Absolvent der Ausbilder-Eignungsprüfung. Der Economist ist seit 2012 am Institut der deutschen Wirtschaft Köln tätig als angewandter Forscher mit den Schwerpunkten Ausbildung, Entrepreneurship und Menschen mit Behinderung in Projekten der Arbeitgeberverbände und des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. In der Endphase seiner Promotion zu diesen Themen an der Universität Siegen, ist er nebenberuflich für die Nationale Agentur für Bildung in Europa tätig und in ein bilaterales Projekt mit Israel eingebunden.



Keynote sponsored by Jabra,
CCV-Goldsponsor

VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren



Der CCV Quality Award wird mit 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



GeloRevoice® Halstabletten unterstützen den Verband als CCV-Platinsponsor. Denn GeloRevoice® gibt Agents, Team-Leitern, Trainern und Coaches das, was sie tagtäglich brauchen: Schnell spürbare Linderung bei Halsbeschwerden und Stimmproblemen, so dass alle bei ihren Gesprächen stets besser gut bei Stimme bleiben. www.gelorevoice.de



CCV-Platinsponsor Plantronics ist offizieller Pate des CCV Quality Award 2018 in der Kategorie Mitarbeiterorientierung. Plantronics ist ein weltweit führendes Unternehmen der Kommunikationsbranche. Der Audio-Spezialist steht für smarte und flexibel einsetzbare Kommunikationslösungen. Von Systemen für Unified Communications über Datenanalysen und Bluetooth-Headsets bietet Plantronics qualitativ hochwertige Kommunikationslösungen, auf die Kunden vertrauen. Zudem arbeitet Plantronics stets weiter daran, Innovationen zu entwickeln und die Zukunft der Arbeit und Kommunikation zu gestalten. www.plantronics.com/de



infinIT.cx GmbH ist offizieller Pate des CCV Quality Award 2018 in der Kategorie IT-Innovation. Relevante Lösungen für nahtlos guten Omnikanal-Service – einfach machen! Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist die infinIT.cx GmbH die Nummer 1 für komplexe Contactcenter-Projekte in Deutschland. Von der Beratung über die Systemintegration bis zum Betrieb und Support: Wir führen Sie von der Vision zum Ergebnis. Das Fundament dafür legen unsere erfahrenen Mitarbeiter, die Serviceangebote cx Consulting, cx Co:lab, cx Plattformen und cx Care, ein starkes Partnernetzwerk und eigene Produkte. www.infinet.cx



Jabra unterstützt als CCV-Goldsponsor die Verbandsaktivitäten. Als international führender Entwickler und Hersteller bietet Jabra ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, darunter schnurlose und -gebundene Headsets, Freisprechlösungen und Sportkopfhörer. Als Teil der GN Group steht Jabra seit fast 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. GN ist weltweit in mehr als 90 Ländern tätig, beschäftigt über 5.000 Mitarbeiter und ist an der NASDAQ Kopenhagen gelistet. www.jabra.com/de

SEMATELL
INTELLIGENT ANSWERS

Sematell mit Sitz in Saarbrücken ist spezialisierter Anbieter von hochskalierbaren Response-Management-Lösungen auf Basis von künstlicher Intelligenz. Die Sematell-Lösungen für den Einsatz in Contact Centern analysieren präzise schriftliche Anfragen in über 70 Sprachen und liefern dazu immer die richtige, individuelle Antwort. Die herausragende Sprach- und Themenerkennung wurde am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelt und sorgt für maximale Produktivität, Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit. www.sematell.com



Den CCV-Sektempfang sponsert in liebgewonnener Tradition **telequest & Internet Solutions GmbH**. telequest gehört seit der Gründung im Jahr 2001 zu den in Europa führenden Anbietern von internationalen Servicrufnummern. Aus einer Hand bietet telequest bestmögliche und individuell angepasste Lösungen in über 130 Ländern an. Seit 2014 hat telequest zusätzlich durch Beteiligungen an der G+Z Software GmbH und 0049 GmbH weitere Geschäftsbereiche in den Sparten Software- & App Entwicklung sowie intelligente Cloud-Services erschlossen. www.telequest.at



Das Dienstleisterverzeichnis **marketing-BÖRSE** ist das größte deutschsprachige Spezialverzeichnis für Marketing. Rund 20.000 Anbieter von Außenwerbung über Social Media bis Zielgruppenanalyse sind vertreten. www.marketing-boerse.de



SQUT steht für Service, Qualität und Technik – Das etwas andere Fachmagazin für professionellen Kundendialog. Die SQUT Reporter berichten über wesentliche Ereignisse im Customer Care Segment, innovative Techniken, Schlüsselfiguren der Branche und Highlights aus perfekt umgesetztem Servicegedanken. www.call-center.ag

STATEMENTS

CCV-Mitglieder über die Verbandsarbeit

Wie sind Sie zum CCV gekommen?

Mit dem Beitritt haben wir uns schon eine ganze Zeit beschäftigt. Den letzten Ausschlag hat Joachim Priessnitz gegeben.

Warum engagieren Sie sich im Verband?

Verbandsarbeit ist aus unserer Sicht ganz wichtig. Durch unser Know-how im Bereich der Aus- und Weiterbildung können wir gerade in diesem wichtigen Feld einen Beitrag leisten. Außerdem liegen uns auch eine ganze Reihe von politischen Themen am Herzen, die wir gern über den CCV mit unterstützen möchten.

Was ist Ihre Erwartungshaltung an die Verbandsarbeit?

Dass die wichtigen Themen konkret aktiv in Angriff genommen werden. Auch Bereiche, die sonst eher stiefmütterlich behandelt werden, wie z.B. die Entwicklung von Führungskräften sollten aus unserer Sicht einen höheren Stellenwert erhalten.

Gerd Conradt: Geschäftsführer der Coachingkompetenz UG in Maintal | www.coachingkompetenz.org



Wie sind Sie zum CCV gekommen?

Die Qualitätssicherung im Verkauf spielt für uns eine wichtige Rolle. Auf einer Branchenveranstaltung habe ich eine Vertreterin des Verbandes getroffen und mich mit ihr ausgetauscht. Dies hat den Ausschlag für eine Mitgliedschaft im CCV gegeben.

Warum engagieren Sie sich im Verband?

Der Verband bietet die Möglichkeit, sich mit Gleichgesinnten aus der Branche auszutauschen. Gerade in der heutigen Zeit ist dies extrem wichtig. Die zunehmende Digitalisierung, neue regulatorische Anforderungen und gestiegene Kundenerwartungen sind auch für Callcenter große Herausforderungen.

Was ist Ihre Erwartungshaltung an die Verbandsarbeit?

Wir wünschen uns fachspezifische Informationen und einen Austausch zu technischen, organisatorischen und übergeordneten Themengebieten.

Thomas Wurl: Senior Expert Telemarketing bei BNP Paribas Cardif in Stuttgart | www.cardif.de

Wie sind Sie zum CCV gekommen?

Wir sind durch eine Empfehlung auf den CCV aufmerksam geworden.

Warum engagieren Sie sich im Verband?

Verbandsarbeit gibt uns als Arbeitgeber eine Stimme und bündelt Interessen gegenüber der Öffentlichkeit, Politik und den Medien. Die Callcenter-Branche ist eine wichtige und schlagkräftige Branche, nicht zuletzt finden sich viele unserer Kundenunternehmen in diesem Bereich.

Was ist Ihre Erwartungshaltung an die Verbandsarbeit?

Der Verband sollte die Interessen der Mitglieder vertreten und entsprechend durchsetzungstark agieren. Wichtig ist vor allem Lobbyarbeit, dabei eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit und die Schaffung von Rahmenbedingungen, die die Basis zum wirtschaftlichen Erfolg der Mitglieder bilden.

Sandra Claus: Prokuristin & Vertriebsleiterin der diwa Personalservice GmbH in München | www.diwa-personalservice.de



FAX-/BRIEFVORLAGE

Fax 030 / 30878588-77
E-Mail kor@agentur-adverb.de

CALL CENTER VERBAND DEUTSCHLAND E. V.
c/o ADVERB – Agentur für Verbandskommunikation
Reinhardtstraße 12
10117 Berlin

Bei Bestellung bis 31.10.2018 gewähren wir Ihnen 10 % Rabatt auf alle Formate!

Ja, ICH MÖCHTE EIN
INSERAT SCHALTEN.

ADVERTORIAL (1/1 Seite)

Ausgabe 2019

- Ich bin CCV-Mitglied (590,00€ zzgl. 19 % MwSt.)
 Ich bin kein Mitglied (1.090,00€ zzgl. 19 % MwSt.)

ADVERTORIAL (1/2 Seite)

Ausgabe 2019

- Ich bin CCV-Mitglied (490,00€ zzgl. 19 % MwSt.)
 Ich bin kein Mitglied (890,00€ zzgl. 19 % MwSt.)

ANZEIGE U2/U3 (1/1 Seite)

Ausgabe 2019

- Ich bin CCV-Mitglied (1.090,00€ zzgl. 19 % MwSt.)
 Ich bin kein Mitglied (1.490,00€ zzgl. 19 % MwSt.)

ANZEIGE U4 (1/1 Seite)

Ausgabe 2019

- Ich bin CCV-Mitglied (1.290,00€ zzgl. 19 % MwSt.)
 Ich bin kein Mitglied (1.790,00€ zzgl. 19 % MwSt.)

TITELBILD U1 + 3 SEITEN REDAKTIONELLER BEITRAG

Ausgabe 2019

- Ich bin CCV-Mitglied (2.290,00€ zzgl. 19 % MwSt.)
 Ich bin kein Mitglied (3.290,00€ zzgl. 19 % MwSt.)

IHRE KONTAKTDATEN

Firma

Vorname | Name

Straße | Nr.

PLZ | Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ort | Datum

Unterschrift

**BITTE BEACHTEN SIE DEN ANZEIGEN-
SCHLUSS AM 3. DEZEMBER 2018!**

