



Regionaltreffen Ost

Motto: „Komplexe Herausforderungen in einer zunehmend digitalen Welt“

Herzlich Willkommen beim Gastgeber Axel Springer Kundenservice GmbH!



Agenda

13:00 Uhr **Begrüßung durch den Gastgeber und die CCV-Regionalleitung**

Kerstin Zumbansen, Senior Account Managerin, Axel Springer
Kundenservice GmbH

Lars Lindegaard, Senior Manager, cloud IT Services GmbH (Dialfire) &
CCV-Regionalleiter Ost

axel springer 

 **CALL CENTER
VERBAND**
Deutschland e.V.

13:15 Uhr **Aktuelles aus dem Verband**

Benjamin Barnack, Vorstand Mitglieder & Neue Medien, CCV



Sponsored by
GeloRevoice
Besser gut bei Stimme.

Jabra
YOU'RE ON

Agenda

13:30 Uhr

Vortrag: „Marktführer werden – mit Themen-Relevanz“

André Lönser



14:30 Uhr

Vortrag: „Technologien hinter Künstlicher Intelligenz. Was kann AI wirklich? Praxis-Cases aus dem Service-Center-Alltag.“

Ulf Kühnapfel, Partner / Co-Founder, virtualQ



15:20 Uhr

Netzwerkpause: Besuch des Journalistenclubs inkl. Führung, Kaffee und Erfrischungsgetränke



Agenda

16:40 Uhr

Vortrag: „Naturkonforme Strategie - Was wir von der Natur im Umgang mit Veränderungen und Komplexität lernen können“

Manfred Stockmann, Inhaber,
C.M.B.S. Managementberatung



17:30 Uhr

Kleine Stärkung, Feedback, Ausklang

18:30 Uhr

Gemeinsamer Besuch des Berliner Weihnachtsmarkts



Begrüßung durch den Gastgeber und die CCV-Regionalleitung

Lars Lindegaard, Senior Manager, cloud IT Services GmbH (Dialfire) & CCV-Regionalleiter
Ost

Kerstin Zumbansen, Senior Account Mangerin, Axel Springer Kundenservice GmbH



Aktuelles aus dem Verband

Benjamin Barnack, Vorstand Mitglieder & Neue Medien, CCV





CCV-Neumitglieder 2018



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: 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.



CCV-Neumitglieder-Aktion mit Jabra

Unternehmen mit einer angeschlossenen CC-Einheit erhalten bei Eintritt in den CCV das Jabra Biz 2300 als exklusives Begrüßungsgeschenk!

Das Jabra Biz 2300 ist ein Headset, das insbesondere für Contact Center Mitarbeiter entwickelt wurde.

- Headset mit langer Lebensdauer
- Ganztägiger Tragekomfort für Ihre Mitarbeiter
- Sound der Spitzenklasse



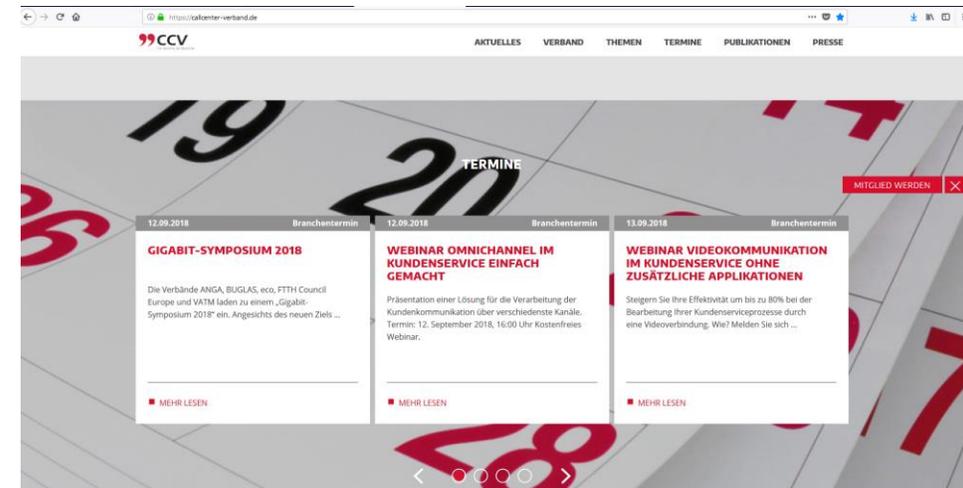
Die Mitarbeiter in Ihrem Contact Center sind Ihre Markenbotschafter. Stellen Sie ihnen daher die Geräte zur Verfügung, mit denen sie Ihre Marke am besten präsentieren können.



CCV-Website

Die neue CCV-Website ist online!

- Relaunch am 31.08.
- Neuer Look & Responsive Design



CCV-Lobbyarbeit

Der CCV macht sich für Ihre Anliegen stark!

- 25.09.: Termin mit Staatssekretär Billen im **Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz**
 - Themen: Textformerfordernis, Bundesnetzagentur, Beschäftigtendatenschutz
 - Aufzeichnungsrecht/-pflicht von Telefongesprächen als Verbraucherschutzrecht
- 27.09.: Termin mit Ministerialdirigent Jörn Böttcher im **Bundesministerium für Arbeit und Soziales**
 - Thema: Sonn- und Feiertagsarbeit



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



CCV-Lobbyarbeit

Der CCV macht sich für Ihre Anliegen stark!

- **CCV-Stellungnahme zur Textformerfordernis**
 - Ende August zahlreichen politischen Ansprechpartnern überreicht
 - für CCV-Mitglieder auf der Website einsehbar: <https://callcenter-verband.de/themen/bestatigungsloesung/>
- **Datenschutzgrundverordnung**
 - CCV-Roadshow
 - Infos unter <https://callcenter-verband.de/themen/datenschutz-grundverordnung/>
 - Vortrag der Stiftung Datenschutz auf der Jahrestagung



CCV-Lobbyarbeit

Der CCV macht sich für Ihre Anliegen stark!

- **ePrivacy-Verordnung**

- endgültiger Verordnungstext liegt noch nicht vor
- tritt voraussichtlich nicht vor Ende 2019 in Kraft (Übergangsfrist evtl. zwei Jahre)
- Regelung spezifischer Bereiche der elektronischen Kommunikation
 - Pflicht zur Nutzung spezieller Vorwahlen/Codes bei Telefonmarketing
 - Einsatz von Cookies / Webtracking
 - Kopplungsverbot (Nutzung von Websiteangeboten nicht von Einwilligung des Nutzers abhängig)
 - Höhere Bußgeldrahmen
- <https://callcenter-verband.de/themen/eprivacy-verordnung/>



Jahrestagung 2018/2019

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

Inkl. Verleihung des CCV-Quality-Awards

08. und 09. November in Berlin

- Rückblick mit Fotos: <https://callcenterverband.de/termin/jahrestagung-der-call-und-contactcenter-wirtschaft-2018/>
- Termin 2019: **14. und 15. November 2019**



Mitgliederversammlung 2018

- **Mitgliederversammlung 09.11.2018**
- Infos: <https://callcenter-verband.de/verband/mitglieder/mitgliederinformationen/ccv-mitgliederversammlung-2018/>
- Beschlüsse:
 - **Änderung der Beitragsordnung** (Umlegen des steuerfreien Beitragsanteils auf den steuerpflichtigen)
 - Wahl Beschwerdegremium



Veranstaltungen 2018

- **CCV-Regionaltreffen Süd**

- 13.12.2018 in Nürnberg
- Gastgeber: Datev eG
- Motto: „Highlights des Jahres 2018“
- **Anmeldung** unter: <https://callcenter-verband.de/termin/ccv-regionaltreffen-sued-13-12-2018/>



VoiceUp!

VoiceUp! – Eine Initiative vom CCV und GeloRevoice®

- Callcenter-Agenten verlangen ihrer Stimme täglich Höchstleistungen ab
- Unterstützung, damit Stimmprobleme gar nicht erst entstehen
- VoiceUp! online und als einmaliges Magazin mit Tipps & Tricks rund um die Stimme
- Newsletter unter www.voice-up.de

VOICE **UP!**



In eigener Sache: Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing

Website: www.ausbildung-im-dialog.de

Jetzt auch auf Facebook:

www.facebook.com/Ausbildung.im.Dialogmarketing/

Kurzfilme mit Azubistatements gesucht! –
Mail an ausbildung@callcenter-verband.de



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Vortrag: „Marktführer werden – mit Themen-Relevanz“

André Lönser



Vortrag: „Technologien hinter Künstlicher Intelligenz. Was kann AI wirklich? Praxis- Cases aus dem Service-Center-Alltag.“

Ulf Kühnapfel, Partner / Co-Founder, virtualQ



Sponsored by
GeloRevoice
Besser gut bei Stimme.

Jabra
YOU'RE ON

Netzwerkpause: Besuch des Journalistenclubs inkl. Führung, Kaffee und Erfrischungsgetränke

Bis 16:40 Uhr



Vortrag:

„Naturkonforme Strategie - Was wir von der Natur im Umgang mit Veränderungen und Komplexität lernen können“

Manfred Stockmann, Inhaber, C.M.B.S. Managementberatung



Kleine Stärkung, Feedback, Ausklang

Bis 18:30 Uhr – danach: Besuch des Weihnachtsmarkts



Sponsored by
GeloRevoice
Besser gut bei Stimme.

Jabra
YOU'RE ON

Bitte füllen Sie den **Online-Feedbackbogen** aus!

Ihr Feedback soll uns helfen, einen Überblick zu bekommen, wo wir uns weiter verbessern können, um die CCV-Regionaltreffen für Sie und kommende Teilnehmer noch attraktiver zu gestalten.

Wir bitten Sie daher um rege Beteiligung!

Sie können gern anonym bleiben, Ihr Name würde uns jedoch bei eventuellen Rückfragen weiterhelfen.

https://www.surveymonkey.de/r/Regionaltreffen_05_12_2018



Den Link und QR-Code finden Sie auch auf der ausgedruckten Agenda!



Herzlichen Dank und eine schöne Adventszeit!

