



Neuntes Treffen der CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter  
Herzlich Willkommen beim Gastgeber Versicherungskammer Bayern!

VER | SICHER | UNGS  
KAMMER  
BAYERN

Ein Stück Sicherheit.



# Informationen aus dem Verband

Dirk Egelseer, CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung



# CCV-Neumitglieder 2019



## CCV-Mitgliederbefragung Stammdaten

### **Aktualisierung der Daten aller CCV-Mitgliedsunternehmen**

- Statistische Angaben zum Unternehmen
  - verlässliche Datenbasis für Anfragen von Presse, Politik und Verbrauchern
- Ihre Herausforderungen im Business
  - unsere Angebote für unsere Mitgliedsunternehmen

**<https://www.surveymonkey.de/r/CCV2019>**



CCV-Neumitglieder-Aktionen mit ProCom-Bestmann und Jabra

## Neumitglieder mit CC-Einheit erhalten

- Sprachampel \*VoiceCoach\* von ProCom-Bestmann
- Headset Jabra Biz 2300



Foto: ProCom-Bestmann



## CCV-Lobbyarbeit: **Der CCV macht sich für Ihre Anliegen stark!**

- CCV-Stellungnahme zur Textformerfordernis
- Datenschutzgrundverordnung
- Mitarbeiterführung und Arbeitsrecht im Kundenservice
- ePrivacy-Verordnung

**[www.ccv-positionen.de](http://www.ccv-positionen.de)**



# News: Der CCV hat die Charta der Vielfalt unterzeichnet!

1

## Größtes Netzwerk für Diversity

Sie werden Teil einer bundesweiten Bewegung und des größten Netzwerks für Diversity Management in Deutschland. Nutzen Sie die Kontakte zur regionalen Vernetzung.

2

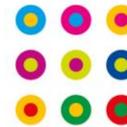
## Fortschrittliches Arbeitsumfeld

Mit dem offiziellen Logo der Charta der Vielfalt machen Sie auf den ersten Blick deutlich: Sie stehen für ein vorurteilsfreies und offenes Arbeitsumfeld - ein wichtiges Kriterium für potentielle Bewerber\_innen.

3

## Starke Sichtbarkeit und Außenwirkung

Nehmen Sie die Unterzeichnung für Ihre Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als Anlass über Ihr Diversity Management zu informieren. Sie profitieren von der starken Medienpräsenz der Charta der Vielfalt.



charta der vielfalt



4

## Zum Engagement verpflichtet

Durch die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt geben Sie Diversity intern eine größere Gewichtung. Sie sorgen für eine stärkere Verpflichtung zur Umsetzung bei allen Verantwortlichen.

5

## Früher und besser informiert

Unterzeichner\_innen erfahren von uns aus erster Hand alles über Aktivitäten und Neuigkeiten rund um Diversity Management. News, Veranstaltungen, Studien, wir halten Sie informiert.

6

## Unser bevorzugter Kontakt

Sie erhalten als Unterzeichner\_in unsere Einladungen für Fachveranstaltungen vor allen anderen und werden exklusiv eingeladen. Auch für Publikationen sind Sie unsere bevorzugte Adresse.

## CCV UNTERZEICHNET DIE CHARTA DER VIelfALT

30.04.2019 | [CCV-Pressemittlungen](#)

Berlin, 30.04.2019. Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) hat die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet. Die Arbeitgeberinitiative „Charta der Vielfalt“ wurde im Dezember 2006 gegründet und steht unter der Schirmherrschaft von Angela Merkel. Der CCV möchte mit der Unterzeichnung ein deutliches Zeichen für eine Unternehmenskultur setzen, die auf Respekt und gegenseitiger Wertschätzung basiert.

Gerade in der Call- und Contactcenter-Branche mit über 540.000 Beschäftigten ist Inklusion von großer Bedeutung. Menschen mit unterschiedlichen Handicaps, wie zum Beispiel einer Sehschwäche oder Bewegungsbeeinträchtigung, haben dort wertvolle Arbeitsplätze gefunden. Seit 2010 gibt es im Verband einen Arbeitskreis Inklusion. Vorrangiges Ziel ist eine verstärkte PR- und Öffentlichkeitsarbeit. Zum einen, um auf diesem Wege Betroffenen zu zeigen, wo und wie sie potenzielle Arbeitgeber finden können. Zum anderen, um bei Unternehmen dafür zu werben, dass sie sich intensiver mit dem Inklusionsthema beschäftigen, und gegebenenfalls Hilfestellungen zu geben. Langfristig gilt es, dadurch auch das Image der Branche positiv zu beeinflussen. „Mitarbeitende haben unterschiedliche Stärken, die erkannt, gefördert und genutzt werden müssen. Es ist unsere Aufgabe, uns für Vielfalt im Arbeitsumfeld einzusetzen.“, so Dirk Egelseer, Präsident des CCV.

Die Branche schafft eine hohe Zahl an Arbeitsplätzen und trägt als „Motor der Modernisierung“



# CCV-Veranstaltungen

## CCV-Regionaltreffen

16. Mai in Nürnberg, Teambank AG - **ausgebucht**

20. Mai in Bochum, Call & Sales Manufaktur GmbH

23. Mai in Berlin, freshworks GmbH



## CCV-Inklusionstreffen

23. Mai in München, DIWA Personalservice

## CCV-Spezial

25. Juli in Palma, gevekom GmbH



Anmeldung: <https://callcenter-verband.de/termine/>



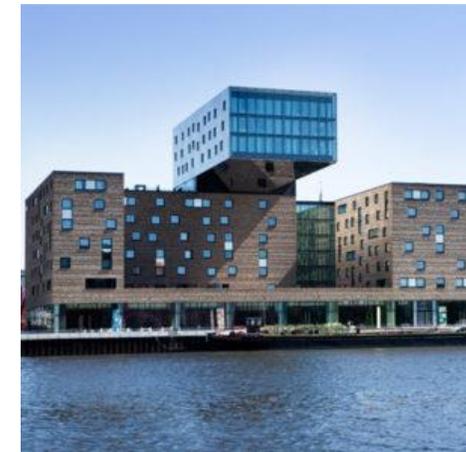
Jahrestagung 2019

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

14. und 15. November im Hotel nhow Berlin

Frühbucherpreis bis 03.05. für Mitglieder: 599€ zzgl. MwSt.

[www.ccv-jahrestagung.de](http://www.ccv-jahrestagung.de)



Jahrestagung 2019

**Moderation: Antje Diller-Wolff**



**Referenten:**

- **Martin Limbeck**

Polarisierend, provozierend und motivierend



- **Philip Keil**

Über 8.000 Flugstunden, tausende Starts und Landungen auf vier Kontinenten. Und ein Flug, der sein Leben veränderte...



Jahrestagung 2019

- **Reinhard Houben**

Wirtschaftspolitischer Sprecher FDP-Bundestagsfraktion  
Mitglied im Beirat der Bundesnetzagentur



- **Elke Schilling**

Der traurige Tod ihres einsamen Nachbarn brachte Elke Schilling auf eine geniale Idee...



Jahrestagung 2019

- **Titus Dittmann**

ist vieles: Skateboard-Pionier, Unternehmer und Seriengründer, Rennfahrer, Ex-Studienrat, Jugendlobbyist, Keynote Speaker, Uni-Dozent, Medienliebling und vor allem: Social Entrepreneur und Anstifter.



**Weitere angefragt...**

**Mitgliederversammlung mit Vorstandswahl: 15. November**



Jahrestagung 2019

**Auf die Preise – fertig – los!**

Verleihung CCV Quality Award: **14. November**

Bewerbungen bis 15. Juli 2019:

[www.quality-award.de](http://www.quality-award.de)

### Kategorien:

- Mitarbeiterorientierung
- Kundenzufriedenheit
- IT-Innovation



CCVNews 2019 / 2020

## CCVNews 2019: „Alles, was Recht ist“

- Download auf der CCV-Website (Presse)

## CCVNews 2020

- jetzt Anzeige/Advertorial buchen (10% Frühbucherrabatt)
- ab 490 € zzgl. MwSt. für CCV-Mitglieder



VoiceUp!

## VoiceUp! – Eine Initiative vom CCV und GeloRevoice®

Newsletter unter [www.voice-up.de](http://www.voice-up.de)



# VOICEUP!



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Kritik / Lob / Verbesserungsvorschläge?**

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



**[https://de.surveymonkey.com/r/Versicherungscallcenter\\_Muenchen](https://de.surveymonkey.com/r/Versicherungscallcenter_Muenchen)**

