

# CCVEvent

JAHRESTAGUNG DER CALL- UND CONTACTCENTER-WIRTSCHAFT | 14./15. NOVEMBER 2019



Ausgabe zur Jahrestagung der Call- und

Contactcenter-Wirtschaft: „Smarter, Interaktiver, Callcenter“

## JAHRESTAGUNG

Top-Referenten und Themen aus allen Bereichen der Branche

## CCV QUALITY AWARD

„Auf die Preise, fertig, los“:  
Die Nominierten 2019

## EUROPAPOLITIK

Die Forderungen des CCV im europäischen Kontext



# ENGAGEMENT MADE EASY

**storm**<sup>®</sup>, die Cloud-Contact-Center-Lösung von Content Guru, integriert mehrere Kommunikationssysteme in eine skalierbare, benutzerfreundliche Plattform.

Hunderte der weltweit größten Unternehmen haben es geschafft, **storm**<sup>®</sup> für ihre Kunden zu nutzen.

# INHALT

- 2** Tagungsagenda  
Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2019?
- 4** Referenten  
Spannende Themen und hochkarätige Persönlichkeiten
- 8** CCV Quality Award  
Nominiert: Die Besten der Branche 2019
- 10** CCV-Mitgliederversammlung  
Fazit des Vorstandes & Vorstandswahlen 2019
- 12** Unsere Sponsoren  
Vielen herzlichen Dank für die Unterstützung!
- 14** Europapolitik  
Die Forderungen des CCV im europäischen Kontext
- 16** Die CCV-Community  
CCV-Mitglieder über die Verbandsarbeit
- 17** Mediadaten CCVNews 2020



## IMPRESSUM

**Herausgeber:**  
Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)  
Gertraudenstraße 20 | 10178 Berlin  
Tel.: 030 / 2061328-0  
Fax: 030 / 2061328-28  
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 Gestaltung:**  
Pixelmacherei UG  
Hattenhäuser Weg 8 | 34311 Naumburg  
Tel.: 05625 / 9239728  
Fax: 05625 / 9239777  
info@pixelmacherei.de  
www.pixelmacherei.de









Für unverlangt eingesandte Manuskripte übernehmen wir keine Haftung.

Fotos: Call Center Verband Deutschland e. V., Hotel nhow Berlin, Alte Turnhalle Berlin, camcop media Andreas Klug, Boris Loeffert, Martin Limbeck, Rieke Penninger, Lidia Tirri und toofan

# TAGUNGSAGENDA

## Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2019?






Donnerstag, 14. November 2019

	10.15 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks	
	10.45 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff	
	11.00 Uhr	„Crash oder Punktlandung? Ihr Team macht den Unterschied!“ ■ Philip Keil, aktiver Berufspilot, Sachbuchautor und „Top 100“ Redner	
	11.40 Uhr	„Die Call- und Contactcenter-Wirtschaft aus ver.di-Sicht“ ■ Markus Nöthen, Bundesfachgruppenleiter, ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft	
	12.20 Uhr	Business-Lunch im Hotelrestaurant	
	13.30 Uhr	„Silbertelefon - Gemeinsam gegen Einsamkeit im Alter“ ■ Elke Schilling, Initiatorin und 1. Vorsitzende des Silbernetz e. V.	 Keynote sponsored by CCV-Goldsponsor Jabra
	14.00 Uhr	„Mut ist, wenn man es trotzdem macht ...“ ■ Titus Dittmann, Skateboard-Pionier, Social Entrepreneur und Anstifter mit seiner Hilfsorganisation skate-aid	
	14.45 Uhr	Networkingpause mit Kaffee	
	15.20 Uhr	„Telekommunikation: Herausforderung und Chance für die Wirtschaft“ ■ Reinhard Houben, Mitglied des Bundestages, Wirtschaftspolitischer Sprecher der FDP-Bundestagsfraktion, Mitglied im Beirat der Bundesnetzagentur	
	16.00 Uhr	kurze Networkingpause	
	16.15 Uhr	CCV Quality Award: Vorstellung der Nominiertenprojekte 2019	
	17.00 Uhr	Zeit zum Umziehen für den Abend	

	18.15 Uhr	Kostenfreier Shuttleservice zur externen Eventlocation „Alte Turnhalle Berlin“ (Abfahrt vor dem Tagungshotel nhow)
	ab 18.30 Uhr	<b>CCV-Sektempfang &amp; Fingerfood</b>
	ab 19.15 Uhr	<b>CCV-Quality-Award-Verleihung 2019</b> Mehr Informationen zum Abend finden Sie auf den Seiten 8 und 9.



## Freitag, 15. November 2019

	09.00 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks
	09.20 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	09.30 Uhr	<b>„Der neue Experte heißt Kunde - verkaufen in digitalen Zeiten“</b> ■ Martin Limbeck, Keynote-Speaker, Verkaufs- und Management Trainer, Gründer und Inhaber der LIMBECK® GROUP, Bestseller-Autor
	10.10 Uhr	<b>„Einblicke in die Betrugs- und Authentifizierungslandschaft von heute“</b> ■ Heiner Krüssmann, Director Sales DACH, Nuance Enterprise
	10.30 Uhr	<b>„Fünf auf einen Streich: aktuelle Herausforderungen im Contactcenter dank Sprachanalyse meistern“</b> ■ Ralf Mühlenhöver, geschäftsführender Gesellschafter, voiXen GmbH
	10.50 Uhr	Kaffeepause & Registrierung zur CCV-Mitgliederversammlung 2019
	11.10 Uhr	Start der CCV-Mitgliederversammlung 2019
	13.45 Uhr	Resümee, Feedback und Verabschiedung der Tagungsgäste
	13.50 Uhr	Business-Lunch im Bankettfoyer & anschließende Abreise

# 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 deutschfranzösischen Journalistenpreis in der Kategorie Fernsehen nominiert.

### 1. TAG – Donnerstag, 14. November 2019

#### ■ 11.00 Uhr „Crash oder Punktlandung? Ihr Team macht den Unterschied!“

**Referent:** Philip Keil, aktiver Berufspilot, Sachbuchautor und „Top 100“ Redner

**Inhalt:** Das Training von Piloten besteht nur zu 10 % aus Fliegen. Die restlichen 90 % zielen auf Management Skills ab: Problemlösung, effektives Teamwork und Führungsverantwortung. Jenseits starrer Hierarchien müssen Crews heute schnell und koordiniert auf Veränderungen reagieren. Auch im Callcenter-Cockpit. Freuen Sie sich auf faszinierende Einblicke in die Arbeitsabläufe von Profi-Piloten und auf wertvolle Take-Aways für Ihre Teams und Entscheider!

- Woran Teams scheitern und welche Tools jeder „Kapitän“ kennen sollte.
- Wie der wichtigste Schalter im Cockpit Ihren Steuerkurs verändern wird.
- Vertrauen – der Treibstoff für Erfolg: so leben Sie positive Fehlerkultur.



Über 8.000 Flugstunden, tausende Starts und Landungen auf vier Kontinenten, und ein Flug, der sein Leben veränderte ... Das „ERFOLG“ Magazin nennt ihn „Deutschlands bekanntesten Piloten“. **Philip Keil** ist aktiver Berufspilot, Sachbuchautor und als „Top 100“ Redner zählt er auch international zu den außergewöhnlichsten Referenten. Als Experte für Change-Management, Führung und Teamwork trainiert er Manager im Flugsimulator und ist regelmäßig im Fernsehen zu sehen, u. a. bei Sat.1, Pro7 und RTL.

#### ■ 11.40 Uhr „Die Call- und Contactcenter-Wirtschaft aus ver.di-Sicht“

**Referent:** Markus Nöthen, Bundesfachgruppenleiter, ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

**Inhalt:** Automatisierung, Self-Service, neue Kundenkanäle, Big Data und der Einsatz von Assistenzsystemen werden die Arbeit in der Call- und Contactcenter-Wirtschaft grundlegend verändern. Welche Möglichkeiten ergeben sich hieraus? Die Unternehmen der Branche müssen sich entscheiden. Wollen sie auf Serviceorientierung, Kundenbindung und eine motivierte Belegschaft setzen, oder sich mit Kostenorientierung und einer hohen Kranken- sowie Fluktuationsquote herumplagen. Es wird Zeit für eine echte Qualitätsoffensive. Das heißt: Mehr Nähe zum Kunden, ein kompetenter und respektvoller Umgang sowie transparentere Verfahren. Diese begründen nachhaltigen Erfolg und eine solche Qualitätsoffensive kommt den Beschäftigten entgegen.



**Markus Nöthen** ist seit Ende 2016 Bundesfachgruppenleiter bei ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft für die Bereiche Forschung, Kommunikation und Sachverständige, Verbände und Parteien, Dienstleistungen für Unternehmen. In dieser Funktion ist er zuständig für die branchenunabhängigen Callcenter-Dienstleister und führt die Tarifverhandlungen bei walter services. Nach der Ausbildung bei der Deutschen Post (ehemals Bundespost), arbeitete er zunächst als Zusteller, machte berufsbegleitend sein Abitur und studierte Sport und Sozialwissenschaften auf Lehramt fürs Gymnasium. Von 2003 bis 2009 war er Gewerkschaftssekretär beim DGB in Köln und Berlin. 2009 wechselte er als Gewerkschaftssekretär zu ver.di in den Bundesfachbereich Postdienste, Speditionen und Logistik.

#### ■ 13.30 Uhr „Silbertelefon – Gemeinsam gegen Einsamkeit im Alter“

**Referentin:** Elke Schilling, Initiatorin und 1. Vorsitzende Silbernetz e. V.

**Inhalt:** Zusammenhänge zwischen Einsamkeit und körperlichen und psychischen Erkrankungen sind bekannt, werden aber von der Politik nicht ausreichend wahrgenommen. Der traurige Tod ihres einsamen Nachbarn brachte Elke Schilling daher auf eine geniale Idee – sie gründete Silbernetz e. V.:

- Mehr zum gemeinnützigen Angebot zur Prävention von Einsamkeit und Isolation von älteren und behinderten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern.
- Wie ein Nonprofit-Verein zur Unternehmung wurde, und wie durch den Aufbau sinnvoller Angebote ein großer Zugewinn für eine stets wachsende Zielgruppe entstand.
- #einfachmalreden



**Elke Schilling** war nach dem Studium der Mathematik als wissenschaftliche Mitarbeiterin in Berlin und Schwedt/Oder und später als Staatssekretärin für Frauenpolitik in Sachsen-Anhalt tätig. Sie bildete sich weiter zur Gestalt-Organisationsberaterin und Mediatorin und ergänzte ihr Portfolio auf systemische Beratung, Telefonberatung, szenisches Rollenspiel sowie Großgruppenmoderation und unterstützte als freiberufliche Beraterin Menschen und Unternehmen bei Entwicklungsprozessen. Bis heute ist sie Initiatorin und 1. Vorsitzende des Silbernetz e. V.

#### ■ 14.00 Uhr „Mut ist, wenn man es trotzdem macht ...“

**Referent:** Titus Dittmann, Skateboard-Pionier, Social Entrepreneur und Anstifter mit seiner Hilfsorganisation skate-aid

**Inhalt:** Sein Mantra lautet: „Das Herz muss brennen!“ Begeisterung, intrinsische Motivation und Selbstbestimmung sind feste Bestandteile seiner Führungsphilosophie. Ebenso die Skateboarder-Tugenden Mut, Willensstärke, Biss und die klare Einsicht, dass das Hinfallen im Leben dazugehört, das Wiederaufstehen und Dranbleiben aber noch viel wichtiger sind. Erfahren Sie in seiner Keynote:

- Wie „pubertierende Rotzlöffel“ ticken, was ihnen wichtig ist und was ihnen fehlt.
- Warum das Skateboarden eine so starke pädagogische und soziologische Power hat & was es für die Selbstführung lehrt.
- Warum bei modernen Trends und Veränderungen der Mensch im Mittelpunkt bleiben muss, gerade bei der Digitalisierung!



**Titus Dittmann** ist viele: Skateboard-Pionier, Unternehmer und Seriengründer, Rennfahrer, Ex-Studienrat, Jugendlobbyist, Keynote Speaker, Uni-Dozent, Medienliebhaber und vor allem: Social Entrepreneur und Anstifter mit seiner Hilfsorganisation skate-aid. Innerhalb der letzten 40 Jahre hat der 70-jährige die Skateboard-Szene in ganz Europa geprägt. Früh erkennt er, dass Skateboarding mehr ist als Trendsport oder Freizeitbeschäftigung. Das Multichannel-Unternehmen Titus ist

mit mehr als 30 Shops, Versand- und Onlinehandel, Events und Medien führend im Einzelhandel mit Skateboards & Streetwear. Ausgezeichnet mit renommierten Preisen aus Wirtschaft und Gesellschaft ist Titus Dittmann im „Establishment“ angekommen und nutzt dies heute, um mit skate-aid Kinder stark zu machen.

#### ■ 15.20 Uhr „Telekommunikation: Herausforderung und Chance für die Wirtschaft“

**Referent:** Reinhard Houben, Mitglied des Bundestages, Wirtschaftspolitischer Sprecher der FDP-Bundestagsfraktion, Mitglied im Beirat der Bundesnetzagentur

#### **Inhalt:**

- Die große Chance: Politik und Wirtschaft müssen die Digitalisierung mutiger angehen.
- Die Bestätigungslösung: Fluch für die Wirtschaft - Segen für die Kunden?
- Zeitgemäß oder überholt: Sonn- & Feiertage in der Callcenter-Branche.



Als **Reinhard Houben** mit 23 Jahren das Handelsunternehmen seines Vaters übernahm, schloss er sich im selben Jahr den Jungen Liberalen an. Damals war an Bundespolitik noch nicht zu denken - zu sehr spannte ihn die Führung des mittelständischen Unternehmens in Köln ein. Trotzdem mischte er im politischen Köln ordentlich mit, war mehrfach Kölner Ratsmitglied, wurde Kreisvorsitzender und Bezirksvorsitzender der FDP in Köln. Als die FDP 2013 aus dem Bundestag gewählt wurde und die Partei in ihre größte Krise stürzte, beschloss Reinhard Houben sich noch mehr zu engagieren und sich für das Bundestagsmandat zu bewerben. 2017 zog er für Köln in den Bundestag ein. Dort fungiert er seitdem als wirtschaftspolitischer Sprecher der FDP-Bundestagsfraktion und ist Beiratsmitglied der Bundesnetzagentur. Neben der aktuellen Wirtschaftspolitik setzt er sich regelmäßig für Themen rund um den Postmarkt, Telekommunikation, Digitalisierung, Luft- & Raumfahrt und die Gründerszene ein.



Impressionen Jahrestagung 2017/2018





## 2. Tag – Freitag, 15. November 2019

### ■ 09.30 Uhr „Der neue Experte heißt Kunde - verkaufen in digitalen Zeiten.“

**Referent:** Martin Limbeck, Keynote-Speaker, Verkaufs- und Management Trainer, Gründer und Inhaber der LIMBECK® GROUP, Bestseller-Autor

**Inhalt:** Freuen Sie sich auf den Mann, der weiß, wie Top-Verkäufer und Manager denken und auf seine Keynote:

- Die Folgen veränderten Kaufverhaltens
- Kunden beraten, begleiten und begeistern
- Präsenz und Kompetenz online wie offline erhöhen
- Strategien, mit denen Sie die Kundenzufriedenheit steigern
- Prozessqualität ermitteln und erhöhen
- Die persönliche Positionierung: Die Marke SIE.



Martin Limbeck ist eine Ausnahmepersönlichkeit: Der Unternehmer ist seit über 26 Jahren einer der erfolgreichsten Verkaufsexperten Europas, Bestsellerautor, Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der LIMBECK® GROUP. Er unterstützt Unternehmen, ihre B2B-Vertriebsperformance zu steigern und wurde als „Beste Arbeitgeber NRW 2019“ ausgezeichnet. Er hat es sich zur Aufgabe gemacht, sein Wissen weiterzugeben und in seinen Vorträgen und Coachings motiviert er jeden einzelnen, seinen Beruf zu lieben. Limbeck lebt das, was er lehrt. Disziplin, Ehrgeiz und der absolute Wille zum Erfolg haben ihn dahin gebracht, wo er heute ist.

### ■ 10.10 Uhr „Einblicke in die Betrugs- und Authentifizierungslandschaft von heute“

**Referent:** Heiner Krüssmann, Director Sales DACH, Nuance Enterprise

**Inhalt:** Die stetig wachsenden und sich verändernden digitalen Kanäle beeinflussen das Verhältnis zwischen Unternehmen und Betrügern, die immer den Weg des geringsten Widerstandes suchen. Diese Gefahr wird in der Mehrzahl der deutschen Unternehmen immer noch unterschätzt. In diesem Impulsvortrag erhalten Sie Einblicke in Methoden zur kanalübergreifenden Betrugsbekämpfung durch den Einsatz innovativer KI-Strategien.



**Heiner Krüssmann** leitet den Bereich Sales and Business Development für Nuance Enterprise in der DACH-Region. Er verfügt über langjährige Erfahrung mit zukunftsweisenden und innovativen Technologielösungen in den unterschiedlichsten Branchen wie Telekommunikation, Banken und Logistik. Seine Leidenschaft sind Technologien, die mithilfe Künstlicher Intelligenz das private und geschäftliche Leben der Menschen positiv verändern.

### ■ 10.30 Uhr „Fünf auf einen Streich: aktuelle Herausforderungen im Contactcenter dank Sprachanalyse meistern“

**Referent:** Ralf Mühlhoyer, geschäftsführender Gesellschafter, voiXen GmbH

**Inhalt:** Ralfs Vorträge bestechen durch seinen Witz und seinen Enthusiasmus für Technologie und Service. Nehmen Sie für Ihre Operative im Contactcenter mit, wie Sie fünf aktuelle Herausforderungen mit nur einer Lösung meistern:

- Mitarbeiter binden und entwickeln
- Anliegen der Kunden erkennen
- Kundenzufriedenheit messen ohne nervige Befragungen
- AHT und FCR - im Doppelpack geht noch mehr
- Compliance-Regelungen erfüllen und telefonisches Opt-In einholen



**Ralf Mühlhoyer** ist technologieverliebter Betriebswirt mit einer Leidenschaft für Software und Kundenservice. Mit seiner Begeisterung für Innovation und Technik steckt er gleichermaßen seine Kunden als auch sein Publikum bei Vorträgen an. Nach dem Verkauf des selbst gegründeten Beratungs- und Softwareunternehmens Voxtron GmbH an die Enghouse-Gruppe übernahm er als Vorstand die Verantwortung für die DACH- und CEE-Region. Seit 2018 bietet er als geschäftsführender Gesellschafter der voiXen GmbH Text- und Sprachanalyse aus der deutschen Cloud und verspricht seinen Kunden einen glasklaren Blick auf Daten im Service und Vertrieb.



# CCV Quality Award 2019

## Leuchtturm-Projekte der Branche

von Sandra Fiedler, Managerin Public Relations, Marketing & Events

Am Abend des 14. November 2019 wird es wieder spannend: Der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) verleiht zusammen mit der Fachzeitschrift TeleTalk zum 16. Mal den CCV Quality Award - den Qualitätspreis der deutschen Call- und Contactcenter-Wirtschaft, unterstützt von den exklusiven Award-Paten Poly, infinIT.cx und Content Guru. Über 50 Unternehmen konnten in den letzten 15 Jahren den wertigen und formschönen Award für eine gelungene Projektarbeit entgegennehmen.

Der CCV Quality Award wird jährlich in drei Kategorien ausgelobt. Ausgezeichnet werden Unternehmen für herausragendes Engagement bei Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit und IT-Innovationen. Während Mitarbeiterorientierung und Kundenzufriedenheit den Menschen an den jeweiligen Touchpoints in den Mittelpunkt rücken, geht es bei IT-Innovationen um zukunftsweisende Prozesse und Lösungen, die das tägliche Leben im beruflichen Alltag erleichtern. Sie sollen den Kundendialog bestmöglich unterstützen und können von Prozessgestaltung, -modellierung über IT-/Hard- oder Softwarelösungen bis hin zu Telekommunikationsprozessen reichen.

Die Jury 2019, bestehend aus sechs ausgewiesenen Branchen- und Kundenservice-Experten, bewertete unter dem Vorsitz von CCV-Ehrenpräsident Manfred Stockmann die Einreichungen.

Nach ausführlichen Beratungen einigte sich das Jury-Team in der **Kategorie IT-Innovationen** auf gleich vier Bewerber, die herausragende Leistungen erbrachten. Nominiert sind die **Bundesagentur für Arbeit** aus Nürnberg, die **mobile.de GmbH** mit Sitz in Dreilinden, die **Nuance Communications Germany GmbH** aus München sowie den Leipziger Contactcenter-Dienstleister **TAS AG**. Die im Rahmen des Wettbewerbs vorgestellten Projekte und Tools präsentieren zukunftsweisende Prozesse und Lösungen, die den qualitativen Kundendialog in deutschen Call- und Contactcentern aktiv unterstützen und die Arbeit der Agenten maßgeblich erleichtern.

„IT-Lösungen sind wichtige Schlüsseltechnologien für die digitale Entwicklung von Call- und Contactcentern. Ich bin daher sehr gespannt, welches der vier nominierten Unternehmen den Award am Abend der Preisverleihung entgegennehmen darf“, so Dirk Egelseer, CCV-Präsident.

In der **Kategorie Kundenzufriedenheit**, die auch gern die „Königsdisziplin“ genannt wird, selektierte die Fachjury die drei Unternehmen **Stadtwerke Lübeck GmbH**, **DHL Express Customer Service GmbH Hamburg** und die Berliner **Competence Call Center GmbH** aus dem Bewerberfeld.

„Exzellenten Kundenservice zu leisten und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen, wird immer herausfordernder. Vielfältige Kontaktkanäle ermöglichen ständige Erreichbarkeit – das und ein hohes Maß an Empathie werden auch im Service erwartet. Dass dies gelingen kann, zeigen die nominierten Unternehmen der Kategorie Kundenzufriedenheit in den eingereichten Projekten“, betont Egelseer.

In der **Kategorie Mitarbeiterorientierung** fanden im Zuge des Bewerbungsprozesses interne anonyme Mitarbeiterumfragen statt und eruierten von der allgemeinen Zufriedenheit bis hin zur Möglichkeit der betrieblichen Mitbestimmung die Einschätzung der Angestellten. Denn gefragt sind überdurchschnittliche Leistungen, neue Ideen oder ungewöhnliche Maßnahmen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen, herausragende Serviceerlebnisse zu schaffen.

„In dieser Kategorie wurden bereits Bewerber ausgeschlossen, die leider keine Möglichkeiten sahen, ihre Mitarbeitenden an der Umfrage teilnehmen zu lassen. Die Erhebung ist jedoch elementar für die Bewertung der Mitarbeiterorientierung und prüft gegen, ob sich die Aussagen der Mitarbeitenden mit der eigenen Darstellung des Unternehmens decken“, führt Manfred Stockmann aus.

Wer die erwähnten Nominierten 2019 in der Kategorie Mitarbeiterorientierung sind, stand bei Drucklegung des Programmheftes CCVEvent noch nicht fest.

**Und wer den 16. CCV Quality Award im festlichen Rahmen überreicht bekommt, bleibt bis zur Preisverleihung am Abend des 14. November 2019 ein gut gehütetes Geheimnis. Bis dahin sind allen Unternehmen in der engeren Auswahl des Wettbewerbes weiter die Daumen gedrückt!**

Alle CCV-Pressemeldungen finden Sie unter [www.callcenter-verband.de/presse](http://www.callcenter-verband.de/presse).

#### Die Verleihung 2019

Unter dem sportlichen Motto „**Auf die Preise, fertig, los!**“ laden wir Sie am 14. November 2019 herzlich ein, die Gewinner des diesjährigen CCV Quality Award zu feiern und einen exklusiven und unvergesslichen Abend mit uns zu verbringen.

Die Eventlocation „Alte Turnhalle Berlin“ am Ostkreuz ist Teil einer historischen Bildungseinrichtung in Berlin Friedrichshain und bietet noch heute den denkmalgeschützten Saalbereich aus dem Jahr 1954 mit dem originalen Parkettfußboden sowie Leitersprossen aus der ehemaligen Schulturnhalle. Ohne Säulen, umrandet mit einer Galerie und einer Deckenhöhe von fast sieben Metern bietet der Saal unseren Gästen der CCV-Quality-Award-Verleihung 2019 stilvolles Ambiente mit einer detailverliebten Gestaltung. Die erfahrene Berliner Kochmannschaft aus namhafter Gourmetgastronomie wird Sie am Abend der 16. CCV-Quality-Award-Verleihung kulinarisch verwöhnen. Lassen Sie sich darüber hinaus vom sportlich-elegantem Entertainment-Programm mit besonderen Künstlern mitreißen!

Freuen Sie sich so auf Christina Wintz, die Nomadin der Lüfte, und auf ihren kunstvollen Auftritt im Vertikaltuch. Die ausgebildete Bühnenartistin mit Schwerpunkt Luftartistik ist Inhaberin der Silbermedaille des belgischen Festivals „La Piste aux Espoirs“, gehörte u. a.



zum Ensemble der Inszenierung AIDA an der Staatsoper Berlin und gastierte am Staatsschauspiel Dresden. Mit ihrer Aerial Arts Academy unterrichtet sie alle Interessierten in Luftartistik und Aerial Yoga.

Seien Sie außerdem gespannt auf den „Duo Akrobatik“-Auftritt der Freestyle Artists. Die Duo Akrobaten schaffen eine artistische Show aus Eleganz und Perfektion. Kraftvolle ästhetische Bilder voller Eleganz und die persönliche Ausstrahlung der Artisten lassen



die Performances einmalig wirken. Bei dieser Show können Sie sich auf perfekte Artistik und emotionalen Tanz der Superlative freuen. Eine Höchstleistung an Kraft und Körperbeherrschung wird elegant und sinnlich in einer einmaligen Performance präsentiert und wird Sie, liebe Gäste des 16. CCV Quality Award, in die Traumwelt der Weltklasse-Artistik entführen!

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

**Anmeldungen zur Jahrestagung in Berlin am 14. und 15. November 2019 inklusive der feierlichen CCV-Quality-Award-Verleihung sind ab 669 € netto unter [www.ccv-jahrestagung.de](http://www.ccv-jahrestagung.de) möglich!**

## PROGRAMM

**18.15 Uhr**

**Shuttleservice zur Abendlocation „Alte Turnhalle Berlin“**  
(Abfahrt vor dem Hotel nhow)

**18.30 Uhr**

**CCV-Sektempfang & Fingerfood, sponsored by telequest**

**19.00 Uhr**

**Saalöffnung** (freie Platzwahl)

**19.15 Uhr**

**CCV-Quality-Award-Verleihung 2019**

**20.15 Uhr**

**Buffet-Eröffnung**

**21.30 Uhr**

**Entertainment & Networking**

**23.00 Uhr**

**erster Rückshuttle zum Hotel nhow**

**23.45 Uhr**

**Ende des Abends und letzter Rückshuttle zum Hotel nhow**



# Den CCV fit für die Zukunft machen

## Herausforderungen gestern, heute und morgen erfolgreich meistern



Zu Beginn unserer Amtszeit im November 2017 sahen wir uns mit einer schwierigen Finanzsituation und einem stagnierendem Mitgliederbestand konfrontiert. Was wir in den letzten beiden Jahren angegriffen und in weiten Teilen erfolgreich umgesetzt haben, war eine notwendige neue innere wie äußere Ausrichtung des CCV. Diese gliederte sich nach unserer Strategie wie folgt auf:

**Finanzielle Konsolidierung:** Kosten senken, Erträge erhöhen. Im Verantwortungsbereich unseres Schatzmeisters haben wir zahlreiche Ausgabenpositionen reduziert und neue Einnahmequellen geschaffen. Der Aufbau einer neuen Geschäftsstellenstruktur, die nun

arbeitsplatztechnisch und technologisch dem Stand der Zeit entspricht, gehörte als große Zukunftsinvestition ebenso dazu, wie eine Konzentration unserer Energien auf verbandswesentliche Aufgaben.

**Konsolidierung und Stärkung der Regionalgruppen:** Im Verantwortungsbereich unseres Vizepräsidenten haben wir nicht nur die Struktur sinnvoll konsolidiert, sondern auch unter dem engagierten Mitwirken unserer Regionalleiterinnen und Regionalleiter den CCV in der Fläche präsenter gemacht. Die dort qualitativ hochwertigen Veranstaltungen hatten hohen Zulauf und hervorragende Net Promoter Scores.

**Schärfung des Verbandsprofils:** Der CCV hat sich mit dem Thema „Recht & Regulierung“ im Verantwortungsbereich des Präsidenten weiter als „Die Stimme der Branche“ profiliert und so seine zahlreichen Kontakte in die Politik und zu anderen Verbänden ausgebaut. Der CCV wird gehört, wenn es um die Belange der Branche geht – und stellt sich proaktiv zu den Themen unseres Wirtschaftszweiges auf. Auch der konstruktive Dialog zu den Gewerkschaften wurde weiter verstärkt.

**Mitgliederwachstum:** Flankiert von der inhaltlichen Neuaufstellung und der Schärfung des CCV-Profiles wurde im Verantwortungsbereich des Vorstandes Mitglieder ein deutlicher Zuwachs von Mitgliedern erreicht und damit wiederum die elementare Grundlage für das Funktionieren des Verbandes geschaffen.

Zugegeben waren die letzten beiden Jahre stark mit dem Erledigen von „Hausaufgaben“ gefüllt, die uns Vergangenheit und Gegenwart bescheren. Wir haben den CCV - Stand heute - fit für die Herausforderungen der Gegenwart gemacht und die offenen Punkte der Vergangenheit erledigt. Nun gilt es, den erfolgreichen Weg mit einem starken Vorstands- und Geschäftsstellen-Team energisch und fokussiert weiter zu gehen. Dafür treten wir gemeinsam an.

Ich möchte an dieser Stelle auch erwähnen, dass der Erfolg eines ehrenamtlich geführten Verbandes nicht nur durch ein engagiertes Vorstandsteam und eine fabelhaft vor Ort in Berlin arbeitende Geschäftsstelle bedingt ist. Ich danke daher insbesondere unseren ebenfalls ehrenamtlich und mit großem Einsatz agierenden Regionalleiterinnen und Regionalleitern, den vielen treuen und immer ansprechbaren Sponsoren und den zahlreichen Mitgliedsunternehmen, die den CCV über deren Mitgliedschaft hinaus mit vielen unterschiedlichen Beiträgen so wohlwollend unterstützen.

Wenn unsere Branche eines gelernt hat oder vielleicht auch noch lernen sollte: wir können nur etwas erreichen, wenn wir zusammenhalten. Vielen Dank dafür an alle Mitstreitenden!

Herzlichst,

Ihr Dirk Egelseer  
CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung



Alle Einzelprojekte wurden separat und hinsichtlich Gewinnoptimierung und Risikominimierung betrachtet, was u. a. zum guten Jahresergebnis beigetragen hat. Alle CCV-Projekte laufen aktuell profitabel. Die CCV-Regionen wurden in 2018 konsolidiert, was es uns erleichtert, eine gleichbleibende Qualität bei den Treffen, weniger administrativen Aufwand in der Geschäftsstelle und auch mehr Teilnehmern pro Event sicherzustellen. Der optimierte CCV-Webauftritt bietet Mitgliedern und Seitenbesuchern neue Möglichkeiten. 2018 profitierten Branchenteilnehmer von der informativen DSGVO-Roadshow. 2019 klärten wir über Fragestellungen und Fallstricke für Unternehmen in der CCV-Roadshow „Mitarbeiterführung und Arbeitsrecht im Kundenservice“ auf. Wir sind uns innerhalb des Vorstandes einig, dass mehrere Säulen beim CCV weiter gestärkt werden müssen. Einmal die Anzahl der Mitglieder und

damit das Gewicht des Verbandes als Sprachrohr. Wir wollen in 2019 noch das 300. Mitglied feiern. 2020 werden 350 angestrebt. Des Weiteren muss die finanzielle Basis des Verbandes gesichert werden. Wir haben an jede Ausgabe ein Fragezeichen gesetzt, sind umgezogen und haben unsere Geschäftsstelle so ausgestattet, dass die Arbeit flexibel von überall umfänglich erledigt werden kann.

**Deswegen kandidiere ich erneut:** Es gilt, weitere Branchenthemen anzugehen, um den CCV langfristig zukunftsfähig aufzustellen und die Belange der Branche zu vertreten. Ich bin mir sicher, dass wir das mit diesem guten Vorstands- aber vor allem Geschäftsstellen-Team schaffen werden. Die größten Hürden sind bereits genommen.

Roy Reinelt, Vizepräsident und Vorstand Marketing



Nach nun zwei Jahren im Ehrenamt und vielen Projekten und Neuerungen können wir ein positives Fazit unserer Arbeit ziehen. Die in den letzten beiden Jahren geschaffenen Grundlagen haben auf das Konto unserer stabilen Mitgliederentwicklung eingezahlt. Die CCV-Geschäftsstelle, meine Vorstandskollegen und unsere ehrenamtlichen Leiterinnen und Leiter in den Regionen pflegten engen Kontakt und Austausch zu Partnern und potentiellen Mitgliedern. Unsere Regionaltreffen, unsere Roadshows, die Events „CCV-Spezial Mallorca“ und „CCV-Spezial Cloud“ sowie branchenspezifische Veranstaltungen wie die CCW oder den Gevekom Customer Experience Day haben wir als Plattform genutzt, um unsere Arbeit für

die Branche transparenter zu machen und gezielt neue Mitglieder und Sponsoren anzusprechen. In der CCV-Mitgliederversammlung am 15. November 2019 in Berlin stellen wir Ihnen die aktuellen Zahlen gern vor.

Mit Ihrem Einverständnis, liebe Mitglieder, möchten wir gemeinsam weiter an den Zielen für den Verband und für unsere Branche arbeiten. Ich stelle mich daher erneut zur Wahl für die Position des CCV-Ressort Mitglieder und Neue Medien auf und bedanke mich schon heute für Ihr Vertrauen und Ihre Stimme.

**Benjamin Barnack, CCV-Vorstand Mitglieder und Neue Medien**



Zwei Jahre sind bald vorbei und für mich war es eine Amtszeit mit vielen Herausforderungen! Danke für eine spannende Zeit und vor allem danke an tolle Menschen, die meinen Weg kreuzten. Mein besonderer Dank gilt den Kolleginnen und Kollegen in der Geschäftsstelle und im Vorstand. Ich werde daher im November 2019 das Amt als CCV-Finanzvorstand mit einem weinenden Auge niederlegen und den Staffelstab an eine neue Generation übergeben.

Durch Veränderungen im eigenen Unternehmen ist kaum mehr Zeit für die Ausführung dieses Ehrenamtes. Ich kann nicht mehr jedem Anliegen zeitlich gerecht werden und deshalb gebe ich diese Position frei. Mir war wichtig, eine solide Finanzbasis für den Verband aufzubauen, um auf

dieser weiter erfolgreich für die Branche tätig sein zu können. Wir haben erfolgreich Grundlagen für ein weiteres Wachstum des CCV geschaffen.

Die Geschäftsstelle haben wir personell verstärkt und neue Handlungsspielräume geschaffen. Wir haben das Büro in Berlin-Mitte gewechselt und uns modernen Arbeitsbedingungen angepasst. Homeoffice und digitales Arbeiten stehen nun im Mittelpunkt. Trotz all dieser Bausteine konnten wir auch 2019 unser Rücklagenziel erreichen. Für die nächsten Jahre, haben wir die Kostenstruktur neu aufgestellt, sodass die ehrgeizigen Pläne weiter in die Tat umgesetzt werden können. Somit schließe ich das Kapitel „CCV“ für mich und hoffe, auch weiterhin ein Teil des Verbandes und seiner wichtigen Arbeit für die gesamte Branche sein zu dürfen.

**Joachim Priessnitz, CCV-Vorstand Finanzen**



#### **Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Themen für den CCV?**

Das Telefon ist noch der meistgenutzte Kontaktkanal. Nach wie vor bauen Kunden auf kompetente und freundliche Beratung sowie schnelle Hilfe durch persönliche Gespräche. Zukünftig sehe ich daher zwei wichtige Themen. Erstens benötigen Service Center Unterstützung bei der zunehmenden Digitalisierung und Automatisierung. Zweitens müssen die Menschen dahinter respektiert, qualifiziert und ausreichend honoriert werden.

#### **Was möchten Sie für den CCV und seine Mitgliedsunternehmen erreichen?**

Ziel ist es, die Kompetenz als erster Ansprechpartner weiter auszubauen. Wichtige Aufgaben dabei sind unter anderem das Ansehen der

Branche zu steigern, zuverlässig die Interessen zu vertreten, den Ausbildungsberuf zu stärken, eine faire Bezahlung zu forcieren und neue Tätigkeitsfelder zu generieren.

#### **Wie wollen Sie das erreichen?**

Schon jetzt unterstützt der CCV seine Mitglieder mit vielen wichtigen Angeboten. Gemeinsam mit dem Vorstandsteam und den Mitarbeitenden in der CCV-Geschäftsstelle werde ich diese vertiefen und weiter ausbauen. Durch angepasste Strukturen werde ich zusätzlich den Verband mit außenstehenden Unternehmen vernetzen und als Vermittler zur Seite stehen.

**Andrea Höhling, Leitung Kundenmanagement, Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG  
Kandidatin CCV-Vorstand Verbandsorganisation**



#### **Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Themen für den CCV?**

Der CCV lebt von und für seine Mitgliedsunternehmen. Daher müssen der kontinuierliche Ausbau der Mitgliederbasis und das Fortführen bewährter sowie das Schaffen neuer Angebote im Fokus unserer Arbeit stehen. So kann der Verband seinen Mitgliedern auch in Zukunft Orientierung und Impulse in Zeiten des rasanten Wandels in unserer Branche geben.

#### **Was möchten Sie für den CCV und seine Mitgliedsunternehmen erreichen?**

Für eine nachhaltige, wertschaffende Verbandsarbeit im Sinne seiner Mitgliedsunternehmen und seiner Partner in Politik, Medien und Wirtschaft benötigt der CCV eine solide finanzielle Basis und darf nicht

“von der Hand in den Mund“ leben. Hierzu möchte ich den Ausbau der erforderlichen finanziellen Stabilität und Planbarkeit konzeptionell und inhaltlich vorantreiben.

#### **Wie wollen Sie das erreichen?**

Elementare Bausteine sind der Ausbau der Mitgliederbasis und eine fortgesetzte Einnahmendifferenzierung, z. B. durch weitere Angebote in der fachspezifischen Informationsvermittlung. Dabei muss stets der greifbare Mehrwert für bestehende und neue Mitglieder, Sponsoren und weitere Beteiligte im Mittelpunkt stehen. Daneben gilt es, den in den vergangenen zwei Jahren erfolgreich eingeschlagenen Sparkurs konsequent fortzusetzen und weitere Rücklagen aufzubauen.

**Andreas Bopp, Key Account Management, InVision AG  
Kandidat CCV-Vorstand Finanzen**

# VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren



**Der CCV Quality Award wird mit Unterstützung von CCV-Mediapartner 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](http://www.teletalk.de)



**Poly unterstützt die Verbandsaktivitäten als Platinsponsor und ist offizieller Pate des CCV Quality Award in der Kategorie Mitarbeiterorientierung.** Poly ist ein globales Kommunikationsunternehmen, das eine menschliche Zusammenarbeit ermöglicht. Poly kombiniert legendäres Audio-Know-how mit leistungsstarken Video- und Konferenzfunktionen, um Ablenkung, Komplexität und Distanz zu überwinden, die die Kommunikation innerhalb und außerhalb des Arbeitsplatzes anspruchsvoll machen. Headsets, Software, Telefone, Audio- und Videokonferenzen, Analysen und Dienstleistungen von Poly werden weltweit eingesetzt und sind die erste Wahl für jede Art von Arbeitsbereich.  
[www.poly.com/de](http://www.poly.com/de)



**GeloRevoice® Halstabletten unterstützen den Verband als CCV-Platinsponsor.** 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. Informationen zum Produkt unter [www.gelorevoice.de/gelorevoice/wirkprinzip](http://www.gelorevoice.de/gelorevoice/wirkprinzip) sowie zur Initiative des CCV und GeloRevoice® unter [www.voice-up.de](http://www.voice-up.de).



**Jabra unterstützt als CCV-Goldsponsor die Verbandsaktivitäten und dabei besonders den CCV-Arbeitskreis Inklusion.** Als international führender Hersteller bietet Jabra ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Videokonferenz-Lösungen darunter schnurlose und gebundene Headsets, Freisprechlösungen und PanaCast Videolösungen. Als Teil der GN-Gruppe steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. Die 1869 gegründete GN-Gruppe ist in 100 Ländern tätig, beschäftigt 6.000 Mitarbeiter und ist an der Börse in Kopenhagen gelistet.  
[www.jabra.com.de](http://www.jabra.com.de)

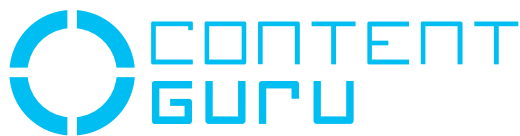


**infinIT.cx GmbH ist offizieller Pate des CCV Quality Award in der Kategorie IT-Innovation.** Relevante Lösungen für nahtlos guten Omnikanal-Service – einfach machen! Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist die infinIT.cx die Nummer 1 für komplexe Contactcenter-Projekte in Deutschland. Von der Beratung über die Systemintegration bis zum Betrieb und Support – infinIT.cx GmbH führt Kunden von der Vision zum Ergebnis.  
[www.infinIT.cx](http://www.infinIT.cx)



**Nuance unterstützt als CCV-Silbersponsor die Verbandsaktivitäten.** Nuance ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten und kognitiven KI-Innovationen, die Intelligenz in den beruflichen und privaten Alltag bringen. Der Marktführer liefert Sprachlösungen, die so reagieren, dass Produktivität gesteigert und menschliche Intelligenz verstärkt wird. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in den Bereichen Domains und KI arbeitet Nuance mit Tausenden Unternehmen zusammen, tätig in globalen Branchen wie Gesundheitswesen, Telekommunikation, Automobil, Finanzdienstleistungen und Einzelhandel, und schafft so stärkere Beziehungen und bessere Erfahrungen für Kunden und Mitarbeiter.

[www.nuance.de](http://www.nuance.de)



**Content Guru unterstützt die Verbandsaktivitäten als CCV-Silbersponsor und ist offizieller Pate des CCV Quality Award in der Kategorie Kundenzufriedenheit.** Content Guru wurde 2005 in UK als Innovator für Multichannel-Kommunikationssysteme gegründet und ist Mitglied der Redwood Technologies Group. Die Kerntechnologie von Content Guru (Cloud-Plattform storm®) wurde kontinuierlich weiterentwickelt, um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen des Unternehmens die Grenzen der Kommunikation ständig ausweiten, aufbauend auf einer soliden Grundarchitektur, wobei Redwood eine eigene F&E-Funktion zur Verfügung stellt.

[www.contentguru.com/de](http://www.contentguru.com/de)



**Den CCV-Sektempfang sponsert in liebgewonnener Tradition die telequest & Internet Solutions GmbH.** Die 2001 gegründete telequest ist ein international vernetztes Telekommunikationsunternehmen, spezialisiert auf die Vermittlung von Servicrufnummern und Entwicklung innovativer Telefonielösungen. Neben Servicrufnummern in über 130 Ländern hat telequest mit dem neuen Produkt questFON das Angebotsportfolio um die Bereiche Cloud-Telefonie-Service, SIP-Trunking und Call-Tracking erweitert.

[www.telequest.at](http://www.telequest.at)



**voixen** ist die Sprachanalyse-Software aus der deutschen Cloud. Im 21. Jahrhundert konstruiert, ist sie so einfach zu bedienen wie Google und genauso schnell bereitgestellt. Sie vereinfacht die Verwaltung und Analyse von Telefonaten. Die Lösung zeichnet sich durch ihre extrem schnelle Bereitstellung und die sehr intuitive Bedienbarkeit aus. Durch künstliche Intelligenz (Machine/Deep Learning) findet voixen heraus, was Kunden wirklich wollen und hilft Unternehmen, den Kundenservice zu verbessern, Marktpotenziale zu erkennen und den Vertrieb erfolgreicher zu gestalten.

[www.voixen.ai](http://www.voixen.ai)



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

[www.marketing-boerse.de](http://www.marketing-boerse.de)



**SQUT** steht für Service, Qualität und Technik – das etwas andere Fachmagazin für professionellen Kundendialog. Berichte über wesentliche Ereignisse im Customer Care Segment, innovative Techniken, Schlüsselfiguren der Branche und Highlights aus perfekt umgesetztem Servicegedanken.

[www.call-center.ag](http://www.call-center.ag)



## Die Branche im Zeichen der Europapolitik

Bedeutung und aktuelle Entwicklung der Europäischen Union

**CONSTANTIN JACOB,**  
LEITER RECHT & REGULIERUNG  
UND VERBANDSJUSTITIAR  
IM CALL CENTER VERBAND  
DEUTSCHLAND E. V. (CCV)

**Brüssel, Straßburg und Luxemburg sind weit weg. Wirklich? Geografisch mag das je nach Lage stimmen. Politisch und rechtlich hingegen ist diese Aussage falsch.**

Wesentliche Bestimmungen zum Beispiel des Daten- und Verbraucherschutzes, des Wettbewerbs- sowie Arbeitsrechts werden auf Ebene der Europäischen Union (EU) beschlossen. Ein Politiker, ein Interessenvertreter, ein Jurist ohne grundlegende europarechtliche Kenntnisse kommt nicht weit. Sich ausschließlich mit den nationalen Regelungen zu beschäftigen, ist fatal.

Im Wirtschaftsleben ist die EU von zentraler Bedeutung und gemessen am Bruttoinlandsprodukt der weltweit größte gemeinsame

Wirtschaftsraum. Durch die Zollunion sowie den Binnenmarkt fielen Handelshemmnisse zwischen den Mitgliedstaaten weg und für ein in der EU ansässiges Unternehmen sind die sogenannten Grundfreiheiten eine wichtige Errungenschaft. Diese gewährleisten beispielsweise den Marktzugang in allen Mitgliedstaaten, den grenzüberschreitenden Warenverkehr sowie die Arbeitnehmerfreizügigkeit. Zudem hat kein anderer Staat und keine andere Wirtschaftsgemeinschaft so viele Handels- bzw. Freihandelsabkommen abgeschlossen wie die EU. Solche Abkommen sind völkerrechtliche Verträge zur Gewährleistung von Handelsbeziehungen bzw. des Freihandels zwischen den vertragschließenden Staaten oder Internationalen Organisationen und sichern idealerweise Wirtschafts-



wachstum und Arbeitsplätze. Hier zeigt sich auch das Dilemma der Brexit-Problematik: Das Vereinigte Königreich Großbritannien und Nordirland traf im Rahmen der Vorbereitung auf massive Probleme beim Abschluss solcher Abkommen. Entsprechend der Bedeutung der EU widmet sich der CCV auch der Europapolitik.

### Europapolitische Positionen des CCV

ePrivacy-Verordnung (ePVO): Auch nach mehr als zweijährigen Verhandlungen ist kein Ende in Sicht. Die ePVO wird vor 2020 nicht in Kraft treten und nach einer Übergangsfrist voraussichtlich vor 2022 nicht anzuwenden sein. Gründe sind u. a. handwerkliche Fehler und Widersprüche zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die ePVO enthält zudem äußerst restriktive Vorgaben. Es mehren sich Bedenken zahlreicher Mitgliedstaaten, die ePVO könnte in ihrer jetzigen Form einen erheblichen Nachteil für europäische Unternehmen im globalen Wettbewerb bedeuten und insbesondere kleinere Unternehmen eine Schwächung ihrer Refinanzierungsmöglichkeiten erfahren. Der sogenannte Trilog aus EU-Kommission, Rat der EU und EU-Parlament ist bei den Verhandlungen zur ePVO gefordert, Widersprüche zur DSGVO aufzulösen und den Interessen der Wirtschaft durch weniger restriktive Regelungen oder durch Erlaubnistatbestände Rechnung zu tragen. Auch im Sinne eines reibungslosen Kundenservice, denn dieser ist der Unternehmerbegriff für Verbraucherschutz!



Europäisches Parlament

Subsidiaritätsprinzip: Nach dem Subsidiaritätsprinzip soll eine (staatliche) Aufgabe soweit wie möglich von der unteren Ebene bzw. kleineren Einheit wahrgenommen werden. Dieses Prinzip ist eine der wesentlichen

Grundlagen der EU. In der neuen Legislaturperiode muss gewährleistet sein, dass die EU nur tätig wird, wenn die Maßnahmen der Mitgliedstaaten nicht ausreichen und wenn die politischen Ziele besser auf der Gemeinschaftsebene erreicht werden können. Die EU-Rechtsetzung ist nur zulässig, soweit der Binnenmarkt ohne einheitliche Regelungen nicht funktioniert oder unterschiedliche nationale Vorschriften zu Wettbewerbsverzerrungen führen. Die EU darf nur tätig werden, wenn sie in der Lage ist, effizienter als die Mitgliedstaaten zu handeln.

Selbstregulierung vor Fremdregulierung: Die EU (wie auch Deutschland im Rahmen seiner nationalen Gesetzgebung) hat in den vergangenen Jahren viel für den Verbraucher- und Datenschutz getan. Die bestehenden Verordnungen und Richtlinien sind ausreichend, schützen den Verbraucher umfassend und harmonisieren den europäischen Binnenmarkt. Es bedarf keiner weiteren, die Unternehmen entscheidend einschränkenden Regulierung, weder auf europäischer noch auf nationaler Ebene.

Digitalisierung und Binnenmarkt: Ein digitaler Binnenmarkt ist zwingend notwendig, um entsprechende Dienstleistungen und Produkte europaweit anbieten zu können. Hierzu sind neben leistungsfähigen, europaweiten Telekommunikationsnetzen auch vereinheitlichte europäische Standards notwendig. Denn Call- und Contactcenter sind auch grenzüberschreitend tätig und bieten ihren Dienst am Kunden länderübergreifend an. Eine Überregulierung oder eine Digitalsteuer sind in diesem Zusammenhang kontraproduktiv und abzulehnen.

### Europäische Rechtsprechung

Die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) wies in den letzten Jahren Entscheidungen auf, die gerade auch unsere Branche betreffen bzw. von großem Interesse sind. So urteilte der EuGH 2017 (C-568/15), dass erhöhte Kosten für Kundenservice-Hotlines im Zusammenhang mit bereits geschlossenen Verträgen europarechtswidrig sind. 2019 fällte der EuGH zwei wichtige Entscheidungen: So müssen die Mitgliedstaaten Unternehmen dazu verpflichten, die täglich effektiv geleistete Arbeitszeit zu erfassen (C-55/18). Zudem sind Anbieter nicht in jedem Fall dazu verpflichtet, bei Fernabsatzverträgen den direkten Kundenkontakt über eine Ruf- und Faxnummer bereitzustellen (C-649/17).

### Europawahl 2019

Im Mai 2019 fand die neunte Europawahl statt. Stärkste Fraktion ist weiterhin die Europäische Volkspartei (EVP, Christdemokraten), gefolgt von der Fraktion der Progressiven Allianz der Sozialdemokraten (S&P). Beide Fraktionen mussten empfindliche Verluste hinnehmen.

Das EU-Parlament sowie der damalige Präsident der EU-Kommission Jean-Claude Juncker sprachen sich vor der Wahl dafür aus, dass der Spitzenkandidat der stärksten Partei bzw. jener Koalition, die eine Mehrheit auf sich vereint, das höchste Amt der EU bekleiden, d. h. Junckers Nachfolger werden solle. Entgegen dieses „Spitzenkandidaten-Modells“ einigten sich am 2. Juli 2019 die Regierungen der Mitgliedstaaten darauf, dem EU-Parlament die damalige deutsche Bundesministerin der Verteidigung Ursula von der Leyen (CDU) als Präsidentin der EU-Kommission vorzuschlagen. Das Parlament wählte von der Leyen schließlich am 16. Juli zur neuen Präsidentin der EU-Kommission.

Die EU-Kommission ist die sogenannte „Hüterin der Verträge“, überwacht demgemäß die Einhaltung des Europarechts durch die Mitgliedstaaten und kann gegen diese vor dem EuGH klagen. Sie nimmt zudem Aufgaben der Exekutive wahr und entspricht in etwa der Regierung in einem staatlichen System. Das EU-Parlament ist die weltweit einzige direkt gewählte, überstaatliche Institution. Während dieses bei seiner Gründung kaum Befugnisse besaß, erfuhr es später eine schrittweise Stärkung seiner Rechte und 2009 mit dem Lissabon-Vertrag nochmals eine erhebliche Kompetenzerweiterung. Heute ist das EU-Parlament gemeinsam mit dem Rat der EU, welcher aus den Ministern der Mitgliedstaaten besteht, für die europäische Gesetzgebung zuständig.

### Fazit

Die EU, ihre Rechtsetzung und Rechtsprechung sind im Wirtschaftsleben von großer Bedeutung, Unternehmen und EU-Bürger profitierten in den vergangenen Jahrzehnten gleichermaßen. Informieren Sie sich umfassend unter [www.ccv-positionen.de/europapolitik](http://www.ccv-positionen.de/europapolitik).

# Statements

## CCV-Mitglieder über die Verbandsarbeit

### Wie sind Sie zum CCV gekommen?

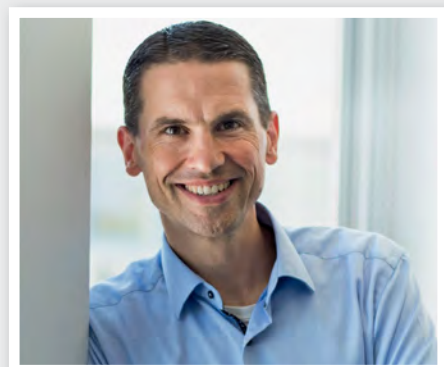
Wir sind das Inhouse Callcenter der BZmedien-Gruppe und haben schon länger mit dem Gedanken gespielt, dem Verband beizutreten. Die rasante Entwicklung im Bereich der Digitalisierung des Kundenservice und das Thema Künstliche Intelligenz haben uns hierbei nochmals bestärkt, den Austausch mit Fachkolleginnen und Kollegen zu suchen.

### Welche Erwartungen haben Sie an die Verbandsarbeit?

Wir wünschen uns Austausch und Kommunikation sowie Best Practice Beispiele, besonders zum Thema Digitalisierung, aber auch zu Personalentwicklung und Recruiting etc.



Catrin Freyer, Geschäftsführung der Telefonteam Baden GmbH in Freiburg im Breisgau | [www.bz-medien.de](http://www.bz-medien.de)



### Wie sind Sie zum CCV gekommen?

pharma mall verfolgt die Aktivitäten des CCV schon eine ganze Weile. Aufgrund des pharma mall Dienstleistungsportfolios und den damit verbundenen immer wieder aufkommenden Themen Technologie, Personal bis hin zu Datenschutz und Qualitätssicherung, möchten wir uns stärker mit den Mitgliedern vernetzen, Wissen austauschen aber auch einen Ansprechpartner für andere Verbandsmitglieder darstellen.

### Warum engagiert sich pharma mall im CCV?

Der ständige technologische Fortschritt und der damit verbundene Wandel zwingt auch die Callcenter-Branche dazu, sich weiter zu entwickeln. So gilt es, nicht stehen zu bleiben, sondern sich aktiv um die Themen Digitalisierung, Marktveränderungen, Datenschutz und die gestiegenen Kundenerwartungen zu kümmern.

Thorsten Hinterkeuser, Unternehmensbereichsleiter Customer Services bei der pharma mall Gesellschaft für Electronic Commerce GmbH in Sankt Augustin | [www.pharma-mall.de](http://www.pharma-mall.de)

### Wie sind Sie zum CCV gekommen?

Wir sind eine Ausbildungseinrichtung für junge Menschen mit Förderbedarf. Über die CCV-Regionalleitung Nord erhielten wir schnell und unverbindlich Unterstützung beim Kontaktaufbau zu Unternehmen in Hamburg, die aufgeschlossen und interessiert an einer Zusammenarbeit mit uns sind.

### Warum engagieren Sie sich im Verband?

Wir setzen auf das Netzwerk des CCV, um die Qualifizierung und die Inklusion von Teilnehmenden des BBW in den CCV-Mitgliedsunternehmen vorantreiben zu können.

### Welche Erwartungshaltung haben Sie an die Verbandsarbeit?

Wir wünschen uns vom Verband eine „laute Stimme“ pro Ausbildungsförderung in der Branche, die das Thema Inklusion auch als Chance begreift. Leisten Sie als Unternehmen einen wichtigen Beitrag zu Integration und Teilhabe junger Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft. So tun Sie Gutes und sichern Sie sich gleichzeitig wertschätzende und loyale Mitarbeitende – eine klassische Win-Win-Situation.



Oliver Lenzendorf, Ausbilder Dialogmarketing bei der Berufsbildungswerk Hamburg GmbH | [www bbw-hamburg.de](http://www bbw-hamburg.de)

Fax 030 / 206 13 28 28  
E-Mail [ccvnews@callcenter-verband.de](mailto:ccvnews@callcenter-verband.de)

CALL CENTER VERBAND DEUTSCHLAND E. V.  
Gertraudenstraße 20  
10178 Berlin

**Frühbucherrabatt**  
in Höhe von 10%  
bis zum 31.10.2019

**Ja,** ICH MÖCHTE EIN  
INSERAT SCHALTEN.

#### ADVERTORIAL (1/2 Seite)

##### Ausgabe 2020

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

#### ADVERTORIAL (1/1 Seite)

##### Ausgabe 2020

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

#### Titelbild U1 + 3 Seiten redaktioneller Beitrag

##### Ausgabe 2020

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

#### ANZEIGE U2/U3 (1/1 Seite)

##### Ausgabe 2020

- 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 2020

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

## IHRE KONTAKTDATEN

Firma

Vorname | Name

Straße | Nr.

PLZ | Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ort | Datum

Unterschrift

**BITTE BEACHTEN SIE DEN ANZEIGENSCHLUSS  
AM 16. DEZEMBER 2019!**

