



## 10. Treffen der CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter

Herzlich Willkommen bei der Sparkassen DirektVersicherung AG!



# Neuigkeiten aus dem Call Center Verband Deutschland e. V.

Dirk Egelseer, CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung  
Jördis Harenkamp, CCV-Managerin PR & Finanzen

# ” Neumitglieder 2020



- Inhouse-CC
- Sitz: Dreilinden



- Inhouse-CC
- Sitz: Stuttgart



- Mystery Shopper, Schulungsanbieter, qualitative Forschung
- Sitz: Geisenheim

Sponsored by





# Angebote für Mitglieder



Bei einer Stellenbesetzung über die Personalberatung Personal Excellence bekommen Sie als Benefit drei Business-Coachings für Ihre neue Führungskraft im Wert von 650 € dazu!

---



Bei Buchung bestimmter Coachings gibt es einen Schulungstag kostenfrei on Top!

---



10% Sonderrabatt auf die monatl. Servicegebühr, Sodexo unterstützt Sie gern, die Motivation und Lebensqualität Ihrer Mitarbeiter zu erhöhen.

---

Sponsored by



# ” Ergebnis der Vorstandswahl am 15.11.2019

Im Amt bestätigt: **Roy Reinelt** (Vizepräsident, Vorstand Marketing), **Dirk Egelseer** (Präsident, Vorstand Recht & Regulierung), **Benjamin Barnack** (Vorstand Mitglieder & Neue Medien)



Neu im Amt: **Andreas Bopp** (Vorstand Finanzen), **Andrea Höhling** (Vorstand Verbandsorganisation)



Sponsored by





# Mitgliederversammlung 15.11.2019

## Neue Beitragsordnung wurde beschlossen

- Antrag:** Reform der CCV-Beitragsordnung  
**Antragsteller:** CCV-Vorstand  
**Antragsinhalt:** Die CCV-Beitragsordnung wird in folgenden Punkten geändert:  
➤ Beitragsanpassung um 15% in den folgenden Kategorien.

### Unternehmensmitgliedschaft Call- und Contactcenter, § 2 Abs. 3 CCV-Beitragsordnung

FTE	Alter Beitrag zzgl. USt	Neuer Beitrag zzgl. USt
1 - 250	750 €	860 €
251 - 500	1.500 €	1.730 €
> 500	2.000 €	2.300 €

### Unternehmensmitgliedschaft sonstige Unternehmen, § 2 Abs. 4 CCV-Beitragsordnung

FTE	Alter Beitrag zzgl. USt	Neuer Beitrag zzgl. USt
1 - 5	750 €	860 €
6 - 50	2.000 €	2.300 €
51 - 250	2.750 €	3.170 €
251 - 500	3.250 €	3.750 €

### Wissensmitgliedschaft, § 4 CCV-Beitragsordnung

FTE	Alter Beitrag zzgl. USt	Neuer Beitrag zzgl. USt
/.	500 €	575 €

Sponsored by





# CCV-Lobbyarbeit

## Bestätigungslösung

- CCV-Stellungnahme an zahlreiche politische Ansprechpartner überreicht
- für CCV-Mitglieder auf der Website einsehbar
- September 2019: CCV-Präsident Dirk Egelseer als Sachverständiger im Bundestag
- Januar 2020: BMJV hat CCV offiziellen Entwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge mit der Bitte um Stellungnahme zugesandt – in Bearbeitung durch CCV-Arbeitskreis Recht & Regulierung



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

Sponsored by





# CCV-Lobbyarbeit

## ePrivacy-Verordnung

- Regelung spezifischer Bereiche der elektronischen Kommunikation
- endgültiger Verordnungstext liegt noch nicht vor
- November 2019: Kompromissentwurf der damaligen finnischen Ratspräsidentschaft abgelehnt
- Anfang Dezember 2019: Neuausrichtung der Verhandlungen inklusive eines neuen Verordnungstextes von EU-Kommission avisiert
  
- Zukunft ungewiss...



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

Sponsored by





# In eigener Sache: **Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing**

- Zusammenschluss von CC-Club, DDV und CCV und einiger Unternehmen zur Förderung der Ausbildungsberufe (Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing, Servicefachkraft für Dialogmarketing)
- Imagearbeit – Steigerung der Ausbildungszahlen

Website: [www.ausbildung-im-dialog.de](http://www.ausbildung-im-dialog.de)

Facebook: [www.facebook.com/Ausbildung.im.Dialogmarketing/](http://www.facebook.com/Ausbildung.im.Dialogmarketing/)

Kurzfilme mit Azubistatements gesucht! – [ausbildung@callcenter-verband.de](mailto:ausbildung@callcenter-verband.de)



Sponsored by





# CCV-Veranstaltungen

Wann	Was	Wo	Gastgeber
2.-4.3.	Der CCV auf der CCW CCV-Stand: H14 in Halle 3 Sektempfang: Mo, 2.3. 17 Uhr	Berlin	Management Circle AG
19.3.	CCV-Regionaltreffen Süd „Trends der CC-Branche 2020“	Nürnberg	Telefónica Germany GmbH & Co. KG
26.3.	CCV-Inklusionstreffen	Nürnberg	NÜRNBERGER Communication-Center GmbH
2.4.	CCV-Regionaltreffen Nord	Hamburg	Hamburger Wasserwerke GmbH
22.6.	CC-Spezial CCV und CCF „2020 – Neues Jahrzehnt – Neue Branche?“	Wien	CCV und CCF
12./13.11.	Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft 2020	Berlin	CCV

Sponsored by



# „ Jahrestagung 2020

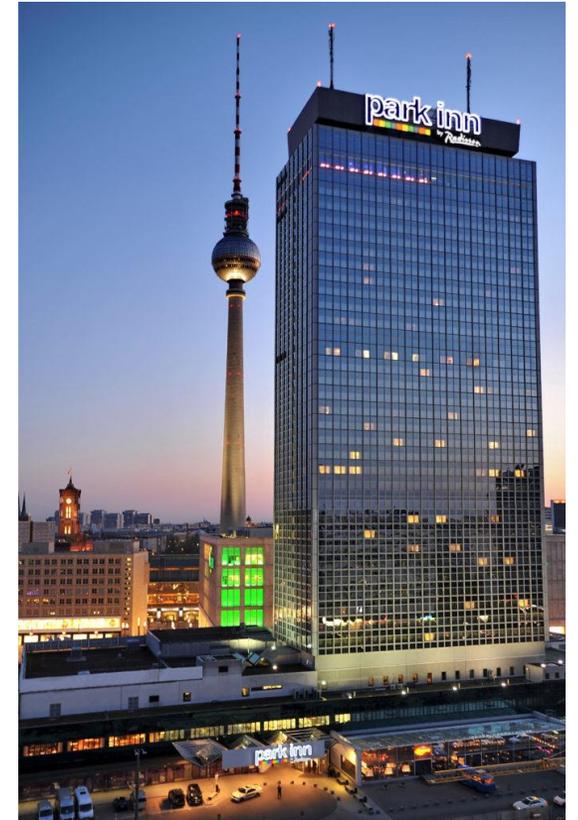
„Smarter, Interaktiver, Callcenter“

**12. und 13. November 2020**

## **Park Inn by Radisson Berlin Alexanderplatz Hotel**

- Zimmer im Hotel bereits buchbar (Infos auf der CCV-Website)
- Anmeldemöglichkeit zur Tagung in Kürze
- Neu 2020: Tickets für Abendveranstaltung einzeln buchbar – laden Sie Kunden und Geschäftskollegen ein!

**Safe the Date!**



Sponsored by



# ” CCV Quality Award

## Sieger 2019:

- **Mitarbeiterorientierung** Lufthansa inTouch
- **Kundenzufriedenheit** Competence Call Center GmbH
- **IT-Innovation** mobile.de GmbH
- **Zusatzpreis Imagearbeit** ProCom-Bestmann

**Bewerbung für 2020: ab 01.03.2020**



Sponsored by





## Folgen Sie dem CCV auf ...



➤ [twitter.com/ccvev](https://twitter.com/ccvev)



➤ [facebook.com/callcenterverband](https://facebook.com/callcenterverband)



➤ [xing.com/companies/callcenterverbanddeutschlande.v.](https://xing.com/companies/callcenterverbanddeutschlande.v.)



➤ [linkedin.com/company/call-center-verband](https://linkedin.com/company/call-center-verband)



➤ [youtube.com/user/CallCenterVerband](https://youtube.com/user/CallCenterVerband)

Sponsored by





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Sponsored by

