

CCV-JAHRESTAGUNG.DE

CCVEvent

JAHRESTAGUNG DER CALL- UND CONTACTCENTER-WIRTSCHAFT | 18./19. NOVEMBER 2021



25 JAHRE

Die Stimme der Branche



Ausgabe zur Jahrestagung der Call- und

Contactcenter-Wirtschaft: „Smarter, Interaktiver, Callcenter“



JAHRESTAGUNG

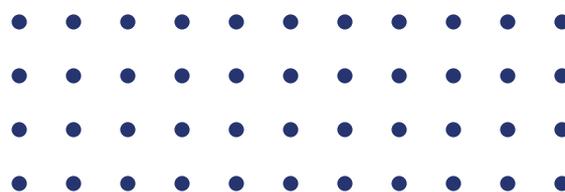
Top-Referenten und Themen aus allen Bereichen der Branche

CCV-Mitgliederversammlung

Wahlen des CCV-Vorstands
Weichen für die Zukunft stellen

Quo Vadis CCV

Berichte der CCV-Vorstände



Intelligente Anrufbeantworterererkennung

Setzen Sie das Potenzial Ihres Contact-Centers frei mit der Call Progress Analysis von LumenVox.



Reduzierte Betriebskosten

Durch die Optimierung ihrer Outbound-Strategie sparen Unternehmen nachweislich bis zu **30%** ihrer Betriebskosten.



Höhere Genauigkeit

Die Kombination aus VAD (Voice Activity Detection) und 20 Jahren Erfahrung in der Spracherkennung liefert herausragende Genauigkeit und stellt sicher, dass jeder Anruf den gewünschten Empfänger erreicht.



Weniger eingehende Anrufe

Informieren Sie Ihre Kunden zuverlässig und präzise, ohne auf einen Live-Agenten angewiesen zu sein.



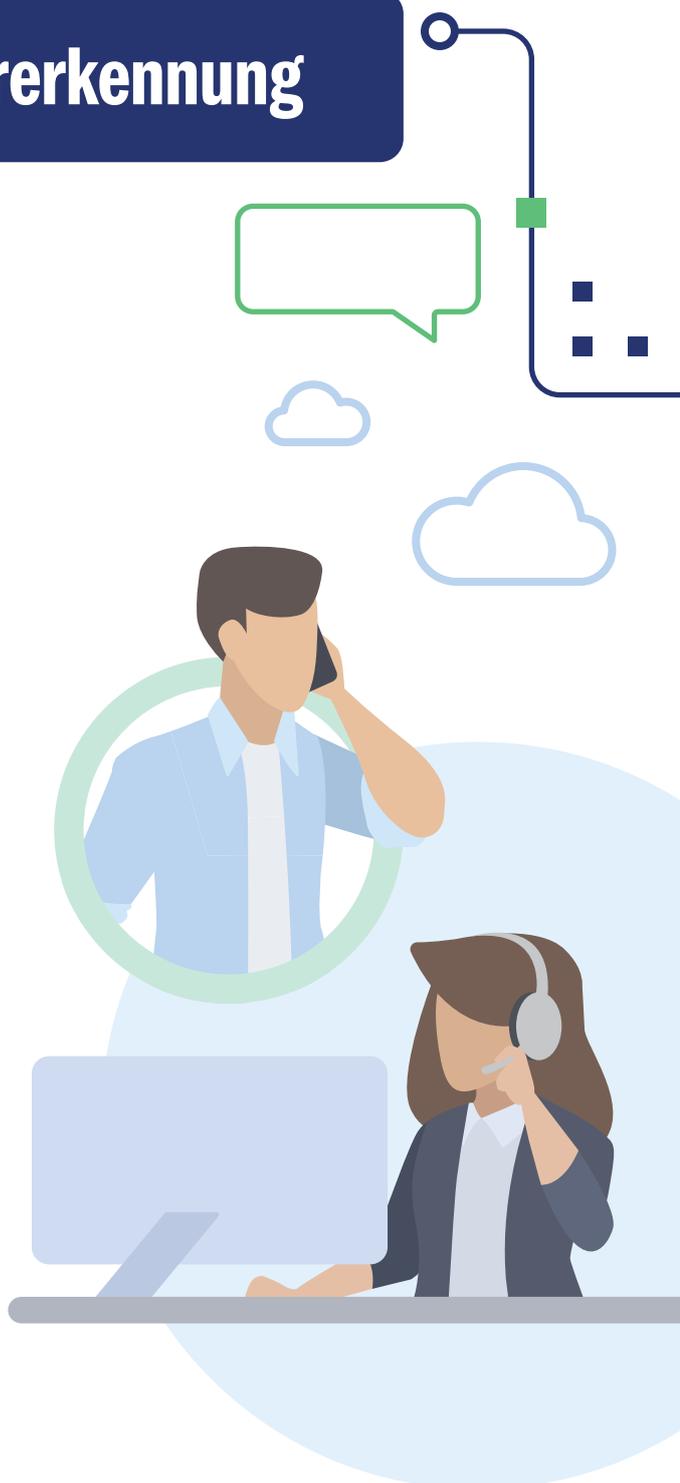
Gesteigerte Mitarbeiterproduktivität

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter um bis zu **300%**, indem Sie diese auf intelligente Weise nur mit Anrufen verbinden, die von Menschen beantwortet werden.



Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Erfüllen Sie unterschiedliche Richtlinien und Vorschriften der Outbound-Telefonie, unabhängig von der Branche.



ÜBER LUMENVOX

LumenVox ist führender Anbieter von Sprachsynthese- und Spracherkennungssoftware für Unternehmen auf der ganzen Welt. Seine Technologien sorgen für ansprechende Kundenerlebnisse, indem sie Menschen eine ganz neue Art und Weise der Interaktion mit Anwendungen und Systemen ermöglichen. Jeden Tag vertrauen Millionen Anwender:innen und Tausende Unternehmen auf die bewährten Sprachanwendungen von LumenVox.

Weitere Informationen unter
www.LumenVox.com

INHALT

4 Tagungsagenda

Themen aus Politik, Gesellschaft & Recht sowie Technologie

6 Referenten

Unsere Speaker stellen sich vor

9 Abendevent

Jubiläumsjahr: #25JahreCCV

10 Peter Holzer

Wo sind nur die Führungspersönlichkeiten geblieben?

11 CCV-Mitgliederversammlung

Anträge, Berichte und Kandidaturen zur Wahl

18 Unsere Sponsoren

Vielen herzlichen Dank für die Unterstützung!



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 Redakteurinnen:

Jördis Harenkamp, Sandra Fiedler

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Sandra Fiedler, Constantin Jacob,
Jördis Harenkamp

Auflage: 600 Exemplare

Konzeption und Gestaltung:

Pixelmacherei (Service von ProCom-Bestmann GmbH & Co. KG)
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: Hotel ParkInn Berlin, Prof. Dr. Christian Kastrop - @Thomas Imo / phototek, Monika Schulz-Strelow - Ralf Rühmeier

TAGUNGSAGENDA

Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2021?

Donnerstag, 18. November 2021

	09.30 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks im Foyer
	10.00 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	10.15 Uhr	„Mehr Fairness und Transparenz beim Vertragsabschluss – Motor für den Verbraucherschutz und den Vertrieb“ ■ Prof. Dr. Christian Kastrop, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
	10.50 Uhr	„Eine Auswahl der wichtigsten Callcenter-Trends und was das mit Poly zu tun hat“ ■ Uwe Remy, Vertriebsleiter für Enterprise Kunden und globale Accounts, Poly
	11.10 Uhr	Kaffeepause & Networking im Foyer
	11.45 Uhr	„Chancengerechtigkeit und Gleichstellung in der Wirtschaft“ ■ Monika Schulz-Strelow, Präsidentin FidAR – Frauen in die Aufsichtsräte e.V.
	12.20 Uhr	Mittagspause im Hotelrestaurant
	13.30 Uhr	„Was macht Homeoffice zum Tinder für Cyberkriminelle?“ ■ Thomas Dehler, Innovator, Mut-Macher und erster Remote Work Unternehmer Deutschlands, GEFTA Gesellschaft für Telearbeit mbH
	14.00 Uhr	„Ungenügender Datenschutz schwächt die Konkurrenzfähigkeit“ ■ Morna Florack, Account Executive, Nuance Communications Deutschland GmbH

	14.25 Uhr	Kaffeepause im Foyer und Registrierung zur CCV-Mitgliederversammlung
Mitglied im  CALL CENTER VERBAND Deutschland e.V.	15.00 Uhr	Start der CCV-Mitgliederversammlung
	17.50 Uhr	Networking & Freizeit
 25 JAHRE Die Stimme der Branche	19.00 Uhr	Abendevent: Jubiläum #25JahreCCV Mehr Informationen auf Seite 9

Freitag, 19. November 2021

	09.45 Uhr	Get Together bei Kaffee und Snacks
	10.00 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	10.10 Uhr	„ Führung stirbt nicht! “ ■ Peter Holzer, Coach und Berater für Unternehmer und Top-Führungskräfte, Speaker und Autor
	11.00 Uhr	Kaffeepause, Networking & persönliche Buchsignierung mit Peter Holzer im Foyer
	11.45 Uhr	„ Mein unsichtbares ICH “ ■ Anna Schütte, Auszubildende im Berufsbildungswerk Hamburg für den Beruf „Kaufrau für Dialogmarketing“
		 Keynote sponsored by CCV-Goldsponsor Jabra
	12.10 Uhr	„ Jabra inkludiert – Impulse für die Umsetzung in der Praxis “ ■ Sebastian Wastlhuber, Business Development Manager Contact Center DACH, GN Audio Germany GmbH
	12.30 Uhr	Resümee und Verabschiedung sowie anschließendes Mittagessen im Hotelrestaurant

Diese Referenten und Keynote-Themen erwarten Sie



Vor zwei Jahren war die CCV-Jahrestagung das letzte größere Branchenevent in Präsenz. Nach einer digitalen CCV-Jahrestagung 2020 freuen wir uns daher umso mehr, Sie endlich wieder live nach Berlin einladen zu können!

Wir tagen im höchsten Hotel der Stadt! Erleben Sie Komfort und einen atemberaubenden Ausblick über Berlin. Das ParkInn bietet den Eventgästen einen großartigen Panoramablick auf die Skyline der Hauptstadt. Der große Ballsaal Döblin ist mit seiner gediegenen Holzvertäfelung auch unter den geltenden Abstands- und Hygieneregeln die perfekte Location für die CCV-Jahrestagung. Das exklusiv gebuchte Foyer des Ballsaals gewährt dem CCV-Event beste Möglichkeiten für Ausstellerflächen und ungestörtes Networking in den Pausen, ebenso unter Beachtung geltender Abstands- und Hygieneregeln.

■ Ihre Moderatorin Antje Diller-Wolff



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

1. TAG – Donnerstag, 18. November 2021

■ 10.15 Uhr „Mehr Fairness und Transparenz beim Vertragsabschluss – Motor für den Verbraucherschutz und den Vertrieb“



Eröffnen wird die CCV-Jahrestagung **Prof. Dr. Christian Kastrop**, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Er war zuvor Direktor in der Bertelsmann Stiftung, Direktor der Abteilung für Politische Studien der OECD in Paris und im Bundesministerium der Finanzen u. a. Leiter der Unterabteilungen für Grundsatzzfragen der Finanzpolitik, Makroökonomie und Politikberatung, für die Europäische Wirtschafts- und Währungsunion sowie für Internationale Angelegenheiten, die G20, den IWF und andere internationale Organisationen. Von 2007 bis 2010 war er Vizepräsident und dann Präsident des Wirtschaftspolitischen Ausschusses (EPC) des Rates der Europäischen Finanz- und Wirtschaftsminister (ECOFIN) und der ECOFIN – Eurogruppe. Kastrop hat Volkswirtschaftslehre und Wirtschafts- und Sozialpsychologie an der Universität zu Köln und der Harvard University studiert und wurde in Köln promoviert. Er ist Professor für Finanzwissenschaft an der Freien Universität Berlin.

Kastrop fordert mehr Transparenz und Nachhaltigkeit im Wettbewerb und wird in seiner Keynote **„Mehr Fairness und Transparenz beim Vertragsabschluss – Motor für den Verbraucherschutz und den Vertrieb“** u. a. auf die zunehmend digitalen Geschäftsmodelle und neue Anforderungen wie Nachhaltigkeit eingehen.

- In Zeiten des verstärkten Wettbewerbs um Verbraucher*innen – gerade auch im Online-Handel – braucht es mehr Transparenz.
- Dies gilt gerade in Hinblick auf zunehmend digitale Geschäftsmodelle und auf neue Anforderungen, denen Produkte genügen müssen – etwa der Nachhaltigkeit.
- Mehr Verbraucherschutz ist nicht nur eine Verbesserung für Endverbraucher*innen – sondern kann auch eine Chance für den Vertrieb sein.

■ 10.50 Uhr „Eine Auswahl der wichtigsten Callcenter-Trends und was das mit Poly zu tun hat“



Uwe Remy beleuchtet in seiner Keynote „Eine Auswahl der wichtigsten Callcenter-Trends und was das mit Poly zu tun hat“ einige „hoch gehandelte“ Callcenter-Trends auf gewohnt humorvolle Art und Weise. Er teilt mit Ihnen Erfahrungen aus seiner Arbeit, bei der er Unternehmen berät und begleitet, eine bestmögliche akustische und vi-

suelle Unterstützung der Kommunikation umzusetzen. Darüber hinaus stellt er einen Bezug zu den Produkten von CCV-Platinsponsor Poly her und setzt Impulse, die zum Nachdenken anregen sollen.

Uwe Remy, Vertriebsleiter für Enterprise Kunden und globale Accounts, ist seit fünf Jahren bei Poly (vormals Plantronics) in dieser Funktion tätig und betreut mit seinem Team sowohl Inhouse- als auch BPOs/Callcenter-Dienstleister. Zuvor war er bei Avaya in verschiedenen Funktionen, über viele Jahre auch als Verantwortlicher für den Aufbau und den Betrieb des Avaya Customer Care Centers (ACCC), dem Avaya internen Callcenter. Seit mehr als einem Jahrzehnt ist Remy praktizierender Evangelist für das, was sich unter Remote Work, Smarter Working, Hybrid Working oder New Work zusammenfassen lässt.

■ 11.45 Uhr „Chancengerechtigkeit und Gleichstellung in der Wirtschaft“



Frauen sind 50 Prozent der Gesellschaft. Trotz Aufsichtsratsquote und FüPoG II sind Frauen in Führungspositionen in Deutschland immer noch unterrepräsentiert. Was wir tun müssen, um Chancengerechtigkeit zu erreichen, über die Arbeit bei FidAR, Studien und Bündnisse berichtet FidAR Präsidentin Monika Schulz-Strelow in ihrer Keynote.

Monika Schulz-Strelow hat als langjährige Geschäftsführerin der BAO BERLIN – International GmbH erfolgreich die Interessen der Berliner Wirtschaft weltweit vertreten. Seit 2006 setzt sie viele der Arbeitsbereiche mit ihrem eigenen Unternehmen b. international group fort und betreut Investoren aus dem In- und Ausland. Sie ist seit 2012 Mitglied im Verwaltungsrat der Deutschen Klassenlotterie Berlin und seit Juli 2020 im Transformation Council der Franz Haniel & Cie. GmbH. Von 2015 bis 2019 war sie darüber hinaus Mitglied des Kuratoriums der RAG Stiftung.

Ehrenamtlich engagiert sich Monika Schulz-Strelow u. a. seit 2005 in der Initiative „Frauen in die Aufsichtsräte“ und ist Gründungsmitglied und Präsidentin des 2006 gegründeten Vereins. 2013 wurde sie mit dem Verdienstorden der Bundesrepublik Deutschland ausgezeichnet. Anfang 2016 wurde sie vom manager magazin zu den 50 einflussreichsten Frauen der deutschen Wirtschaft gewählt. Die Wahl unter die einflussreichsten Frauen wurde Anfang 2020 vom manager magazin bestätigt.

■ 13.30 Uhr „Was macht Homeoffice zum Tinder für Cyberkriminelle?“



„Arbeit ist das was wir tun, nicht wohin wir gehen“. Mit diesem Verweis lebt **Thomas Dehler** – Innovator, Mut-Macher und der erste Remote Work Unternehmer Deutschlands – seine Vision über die Zukunft einer ortsflexiblen Arbeitswelt. Er stellte sich bereits Anfang der Jahrtausendwende der zentralen Frage, ob wir einen Großteil unserer Lebenszeit für

den Arbeitsweg aufbringen wollen. Als CustomerCare@Home Pionier der ersten New Work Stunde beschäftigt er in ausgewählten

Marktsegmenten mit hohem Innovationsdruck und hoher Reaktionsfähigkeit bundesweit verteilt Mitarbeitende in Reallaboren in häuslicher Distanzarbeit. Seit mittlerweile 10 Jahren begleitet sein Team branchenunabhängig Unternehmen bei der Etablierung und Professionalisierung einer ganzheitlichen 360° Remote Work Strategie, mit einem aus der Eigenpraxis für die Praxis stimmigen Produkt- und Leistungsangebot.

Dehler bringt die Arbeit ohne Arbeitsweg zu den Menschen und erspart uns das Pendeln und unserer Umwelt 150g CO₂ für jeden vermeidbaren Personenkilometer. Seine Praxiserfahrung gibt er als Mentor, Enabler und Wegbegleiter an Belegschaft und Unternehmen weiter, um diese dabei zu unterstützen, Stolpersteine und teure Fehler auf dem Weg der Dezentralisierung und Arbeitsortflexibilisierung zu vermeiden – denen er selbst längst begegnet ist.

Dehler stellt in seiner Keynote die Frage „Was macht Homeoffice zum Tinder für Cyberkriminelle?“. Freuen Sie sich auf (M)eine Retrospektive aus gegenwärtigen Erfahrungswelten der Remote Work Praxis und die folgenden inhaltlichen Impulse:

- Datenschutz und Homeoffice – wie geht das zusammen?
- Gängige Praxisfehler vs. Scope – Impulse und Klarheit zur Erreichung der DSGVO Compliance.
- Quick Check: Wie erkenne ich, ob eine wirksame Remote Work Strategie existiert?

■ 14.00 Uhr „Ungenügender Datenschutz schwächt die Konkurrenzfähigkeit“



Dirk Egelseer, CCV-Präsident, wirft einen kurzen Blick auf das Datenschutz- und Wettbewerbsrecht im Kundenservice und **Morna Florack**, Account Executive, Nuance Communications Deutschland GmbH, gibt Eindrücke, wie wichtig Datenschutz im Contact Center ist und wie schnell Unternehmen Kundenloyalität verlieren.

Erfahren Sie in der Keynote „**Ungenügender Datenschutz schwächt die Konkurrenzfähigkeit**“, dass es viele Unternehmen Betrügern leichtmachen, an sensible Kundendaten zu kommen.

SIM Swap ist z. B. seit langem eine bekannte Betrugsmasche, bei der Betrüger die Mobilnummer eines Benutzers abgreifen, um sich dessen Online-Identität zu bedienen. Damit ist das Tor offen zu Kundenkonten bei Online-Händlern, Telekommunikationsunternehmen und zunehmend auch bei Banken.



Morna Florack zeigt auf, was es für Einzelne bedeutet, durch Identitätsdiebstahl geschädigt zu werden, und wie Unternehmen mithilfe von Biometrie sowohl die Authentifizierung einfacher machen als auch Betrug verhindern können – und somit wettbewerbsfähig bleiben.



2. TAG – Donnerstag, 19. November 2021

■ **10.10 Uhr „Führung stirbt nicht!“**



Peter Holzer hält mit seiner Keynote „**Führung stirbt nicht!**“ ein leidenschaftliches Plädoyer für mehr Mut und Entschlossenheit, um die Herausforderungen unserer Zeit zu meistern.

Seien Sie gespannt auf praxisbewährte und Mut machende Ansätze.

- Gesellschaftlich und wirtschaftlich lautet die Diagnose viel zu häufig: Führungskrise!
- Es braucht Mut zur Haltung und moderne, starke Anführer!
- Warum trotz des scharfen Wandels die Zukunft für die Call- und Contactcenter-Branche vielversprechend ist!

Nach einem internationalen Studium der Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik verantwortete Peter Holzer bereits mit 24 Jahren den Vertrieb eines Private Equity Fonds und verzweifelte dessen Umsatz in weniger als fünf Jahren. Finanzieller Erfolg? Keine Frage! Die Karriereleiter? Wies steil nach oben. Bis alles in sich zusammenbrach. Mitten auf dem Höhenflug seines Erfolgs überraschte Holzer eine plötzliche Krebs-Erkrankung.

Er fasste den Mut, einen kompletten Neustart zu wagen, kehrte der Finanzbranche den Rücken und widmet sich nun seit fast 20 Jahren seiner Mission, Menschen und Unternehmen eine mutige Stimme zu verleihen. Als Coach für Unternehmer und Top-Führungskräfte, Berater für mittelständische Unternehmen sowie als Speaker und Autor.

■ **11.45 Uhr „Mein unsichtbares ICH“**



Anna Schütte, 20 Jahre alt, ist Auszubildende im Berufsbildungswerk Hamburg für den Beruf „Kaufrau für Dialogmarketing“ beim Kooperationsbetrieb Submissions-Anzeiger Verlag. In diesem Fachverlag für öffentliche Ausschreibungen ist sie bereits ein fester Bestandteil des Kundenservice. Kompetent und engagiert stellt sich Anna ihren komplexen

Aufgaben, hilft und unterstützt, wo sie kann.

Anna hat jedoch eine unsichtbare Krankheit und möchte in ihrer Keynote „**Mein unsichtbares ICH**“ ein Gedankenexperiment mit Ihnen teilen, die sogenannte „Löffel-Theorie“.

Sie gibt Einblicke in den oft Kräfte zehrenden Weg durch den Alltag von Menschen mit Behinderung oder chronischen Krankheiten.



Dieser Inklusionsbeitrag wird mit Hilfe der Unterstützung von Jabra umgesetzt.

■ **12.10 Uhr „Jabra inkludiert – Impulse für die Umsetzung in der Praxis“**



Passend zum Thema seiner Vordnerin stellt anschließend **Sebastian Wastlhuber** in seiner Keynote „**Jabra inkludiert – Impulse für die Umsetzung in der Praxis**“ professionelle technische Hilfsmittel vor, die eine erfolgreiche Teilhabe am Arbeitsleben ermöglichen.

Hören und sehen. So selbstverständlich das für uns ist – viele Millionen Menschen können diese Sinne nur eingeschränkt oder gar nicht nutzen. Gerade deshalb brauchen Menschen mit besonderen Bedürfnissen auch einen besonderen Arbeitsplatz. Mit passenden technischen Hilfsmitteln gelingt die erfolgreiche Teilhabe an einem selbstbestimmten, gleichberechtigten und uneingeschränkten Arbeitsleben.

Sebastian Wastlhuber, Business Development Manager Contact Center in der DACH Region bei GN Audio Germany GmbH, stellt professionelle Sound- und Videolösungen vor, die barrierefreie Arbeitsplätze ermöglichen.

Er ist seit mehreren Jahren in unterschiedlichen Vertriebspositionen bei Jabra tätig und verantwortet die Geschäftsentwicklung im Contact Center Bereich, um noch besser auf die Mehrwerte für Kunden und strategische Partnerschaften einzugehen. Contact Center waren, sind und bleiben das Kerngeschäft bei Jabra.

Die Kundenservice-Branche hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Durch neue Technologien und Kundenkanäle ist die Komplexität im Contact Center enorm gestiegen und die Ansprüche der Kunden sind größer geworden. Dem will Jabra gerecht werden und arbeitet fortwährend daran, Lösungen zu entwickeln, die die speziellen Anforderungen von Contact Centern erfüllen und einen echten Mehrwert liefern.





Abendevent #25JahreCCV

Am Abend des 18. November gilt es, ein Jubiläum zu feiern – wir laden Sie ein, mit uns auf #25JahreCCV anzustoßen. Seit 1996 ist der CCV nun mittlerweile aktiv und vertritt seither die Interessen der Branche. Feiern Sie mit uns 25 Jahre CCV-Lobbyarbeit!

Freuen Sie sich auf einen wärmenden Glühweinpfeifang auf dem Rooftop des Tagungshotels ParkInn, dem zweithöchsten Gebäude Berlins! Hier haben zuletzt die Kandidatinnen der letzten „Bachelor“-Staffel und von „GNTM by Heidi Klum“ in 120 Metern Höhe die Aussicht auf die Hauptstadt genossen.

Sie, unsere Gäste, erwartet am Donnerstagabend ein atemberaubender Panoramablick auf die nächtliche Skyline und ein wärmender Glühweinpfeifang bei ausgewähltem Fingerfood sowie geselliges Networking. Beim anschließenden vielfältigen Buffet im Hotelrestaurant ist viel Raum für Gespräche und den langersehten persönlichen Austausch gegeben.

Ein Special Guest wird den Abend zusätzlich verzaubern: Peter Valance, Germanys best Illusionist, überrascht Sie mit einer beson-



deren Close-Up-Magie. Der Berliner Profi-Magier wurde mit dem Merlin Award ausgezeichnet. Seien Sie gespannt auf den sympathischen Zauberkünstler und seinen Auftritt in perfekter Symbiose zwischen Magie, Illusion und charmanter Comedy. Magie, die Sie als Gast hautnah miterleben. Werden Sie jeden Zaubertrick erkennen, der direkt vor Ihren Augen aufgeführt wird? Oder schafft es Valance, Sie mit seiner beeindruckenden Fingerfertigkeit und seiner sympathischen Performance in die Irre zu leiten? Er wird auf jeden Fall nicht nur für großes Staunen sorgen, sondern fordert sicher auch die Leistung Ihrer Lachmuskeln – denn Lachen ist die größte Magie unserer Welt. Freuen Sie sich daher schon heute auf innovative, moderne und unerklärliche Zaubertricks, die Sie noch Tage danach grübeln lassen!

Wir laden Sie herzlich zu einer spannenden Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft ein! Wir freuen uns bereits heute auf ein Wiedersehen oder Kennenlernen.

www.ccv-jahrestagung.de

Unser herzlicher Dank gilt unseren Sponsoren Poly, Nuance, Jabra, AudioCodes und Calabrio sowie unserem Medienpartner TeleTalk.



Wo sind nur die Führungspersönlichkeiten geblieben?

Je größer das Unternehmen, desto anfälliger ist es für Modewellen der Management-Methoden. Eines der bisher größten Unworte ist die Formulierung „Servant Leadership“ – also so etwas wie dienende Führung. Natürlich will niemand einem egozentrierten Macht-Menschen folgen. Aber unterwürfige Diener als Führungskraft sind die völlig falsche Antwort auf die schwelende Führungskrise.

Die Corona-Krise hat unsere Nation seit 1,5 Jahren im Griff. Und trotz der hohen Impfquote innerhalb der „vulnerablen“ Gruppen halten unsere Führungsspitzen krampfhaft an der Inzidenz fest – anstatt den Bürgern die Verantwortung für Ihr Leben wieder in die eigenen Hände zu legen. Ob Corona, Flughafenbau, Digitalisierung oder Bildung – Politiker reagieren nur noch auf akute Brandherde und scheinen ansonsten lieber den Status Quo zu verwalten. Aktive Führung in eine verlockende, mutmachende Zukunft: Fehlanzeige.

Wechseln wir in die Unternehmen: Was zeichnet gute, moderne Führung aus? Während einige Unternehmen sich um Fragen von Diversität, Gender-Sprache und der hybriden Arbeitswelt kümmern, sind grundlegende Führungs-Basics nach wie vor unklar. Wann ist eine Person eigentlich geeignet, Führungsverantwortung zu übernehmen? Häufig scheint es bereits auszureichen, dass die Person vorher schon mal eine Führungsposition innehatte. Manchmal reicht es sogar, sich einfach nur auf die Führungsstelle zu bewerben. Die Frage, ob die Person auch führen kann, bleibt damit jedoch völlig unbeantwortet.

Führung ist kein Schönwetter-Job

In Zeiten des wirtschaftlichen Aufschwungs ist es erträglich, wenn jemand nicht führen kann. Denn es wird jeder Heiopei (rheinländisch: Depp) mit der Konjunktur auf den Olymp gespült. Doch wenn ein Unternehmen in Schwierigkeiten gerät, ändert sich der Wind. Es wird rauer. Probleme tauchen auf. Gute Führung ist gefragt. Nun rächt es sich, wenn wir statt starken Anführern schwache Anführer haben.

Da sind zum einen die entscheidungsschwachen „Fahnen im Wind“. Hier ist die Schwäche offensichtlich. Denn es kann nur der Mensch Entscheidungen treffen, der auch bereit ist, die volle Verantwortung zu tragen. Wer sich ständig Sorgen macht, dass mögliche Fehlentscheidungen negativ für die eigene Karriere sind, hat offensichtlich nicht das Zeug zum Führen.

Die andere Art von schwachen Anführern sind die „Hannibal Lecter“ des Konferenzraums. Sie erscheinen zwar auf den ersten Blick stark, da sie das Spiel der Dominanz meisterhaft beherrschen und ihren egozentrischen Kern unter einem sympathischen Kostüm verstecken. Häufig sind sie kommunikativ gut geschult, so dass sie sich durch verbale Blendgranaten ihren Weg durch die Unternehmenshierarchie bahnen. Doch es geht ihnen nie um die, die geführt werden – sondern ausschließlich um ihre persönlichen Interessen.

Beide Arten von Führungsschwäche sind für das Überleben eines Unternehmens gefährlich. Denn sie sorgen im besten Fall für unnötige Probleme. Und im schlimmsten Fall für ernsthafte Bedrohungen oder gar den Untergang.

Führung ist eine Frage der inneren Haltung

Was zeichnet also einen modernen, starken Anführer aus? Halten wir vor allem fest: Anführer sein ist weder eine Frage des Geschlechts noch eine Frage von Techniken und Tools, sondern Ihrer inneren Haltung.

Wie sonst sollen es unsere Vorfahren in den rund 300.000 Jahren Menschheitsgeschichte geschafft haben, zu überleben – ohne all die modernen Management-Methoden?

Kein Mensch will einem Weichei folgen. Und erst recht keinem Egomane. Aber wem dann?

Ich formuliere es mal drastisch: Seien Sie einfach kein Arschloch. Führen Sie auf Augenhöhe. Hart in der Sache. Fair zum Menschen. Vergessen Sie Position und Titel. Zeigen Sie Ihrem Team eine Richtung auf

und überlassen Sie Ihren Leuten, welchen konkreten Weg sie wählen.

Doch sollten Sie erkennen, dass der eingeschlagene Weg aus Ihrer Erfahrung falsch ist, greifen Sie ein und nutzen Sie Ihre natürliche Autorität. Die können Sie nicht bestimmen. Auch nicht einfordern. Die müssen Sie sich verdienen. Bevor Sie also andere Menschen führen, sollten Sie vor allem sich selbst gut führen können.

Zum Autor:



Peter Holzer lebt als Berater und Vortragsredner mit seiner Familie in Köln. Nach seinem Studium der BWL und Wirtschaftsinformatik baute er zunächst einen Mittelstandsfonds auf. Seit 2009 berät er Unternehmer und Führungskräfte dabei, Veränderungen erfolgreich umzusetzen. Zu seinen Kunden zählen vor allem ambitionierte Familienunternehmen, aber auch der ein oder andere DAX-Konzern.

www.peterholzer.com

FÜHRUNG STIRBT NICHT !

Warum Mut und Entschlossenheit das Überleben von Unternehmen sichern.

Das Buch ist ein kraftvolles Plädoyer für mehr Führungsstärke und zeigt Wege auf, wie wir die wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Herausforderungen unserer Zeit meistern können.

ISBN
978-3-96739-001-8



CCV-Mitgliederversammlung 2021

Vorstandswahlen und Umbenennung des CCV



In Deutschland ist das Vereinsleben stark ausgeprägt. Hierzulande gibt es ca. 620.000 Vereine mit über 50 Millionen Mitgliedern, die für etwa 2,3 Millionen Arbeitsplätze sorgen. Einer dieser Vereine ist der CCV, die Stimme der deutschen Call- und Contactcenter-Branche, welcher wie die meisten Verbände als eingetragener Verein (e. V.) organisiert ist. Oberstes Organ eines e. V. ist die Mitgliederversammlung. Und zu dieser begrüßen wir Sie am 18. November 2021 herzlich!

Nachdem der CCV im letzten Jahr aufgrund der Pandemie erstmals eine rein virtuelle Mit-

gliederversammlung erfolgreich durchführte, planen wir in diesem Jahr (Stand Redaktionsschluss) eine Präsenzveranstaltung.

Vorstandswahlen

Personell steht nicht nur die Wahl des Beschwerdegremiums sowie der Rechnungsprüfer auf der Agenda, sondern vor allem die turnusmäßige Vorstandswahl. Alle aktuellen Vorstandsmitglieder werden sich für eine weitere Amtszeit von 2021 bis 2023 bewerben: Dirk Egelseer (CCV-Präsident, Vorstand Recht & Regulierung), Roy Reinelt (CCV-Vizepräsident, Vorstand Marketing), Andreas Bopp (Vorstand Finanzen), Benjamin Barnack (Vorstand Mitglieder & Neue Medien) sowie Andrea Höhling (Vorstand Verbandsorganisation). Hierdurch werden Kontinuität und eine Fortführung der erfolgreichen Verbandsarbeit gewährleistet.

Umbenennung des CCV

Zuletzt gab es immer wieder Impulse aus Reihen der Mitglieder, dass der CCV seinen Namen aufgrund des Wandels der Branche in den 25 Jahren seit seiner Gründung überarbeiten und so den Änderungen der Rahmenbedingungen Rechnung tragen soll-

te. Nachdem in den vergangenen Monaten das Thema bei mehreren Events behandelt wurde und der CCV eine entsprechende Umfrage durchführte, wird im Rahmen der Mitgliederversammlung ein neuer Name zur Abstimmung gestellt, auf den sich Vorstand und Beirat auf Grundlage des Mitgliederinputs verständigten.

Virtuelle und hybride Mitgliederversammlung

2020 konnte die Mitgliederversammlung auf Grundlage des aktuell bis Ende 2021 geltenden „Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht“ virtuell stattfinden, obwohl die Satzung dies – wie derzeit bei den meisten Vereinen – nicht vorsieht. Auch fanden in den vergangenen Monaten viele CCV-Events online statt und trafen auf sehr positive Resonanz. Dem digitalen Wandel möchten wir nun Rechnung tragen und zudem für künftige, das gesellschaftliche Leben möglicherweise einschränkende Ereignisse vorsorgen, ohne vom Gesetzgeber abhängig zu sein. Darum schlägt der Vorstand vor, in der Satzung die Möglichkeit einer virtuellen bzw. hybriden Mitgliederversammlung zu eröffnen.

Weitere Änderungen

Weitere vorgeschlagene Satzungsänderungen betreffen u. a. das Ausscheiden von Vorstandsmitgliedern aus einem Mitgliedsunternehmen sowie die Möglichkeit rein redaktioneller Satzungsänderungen durch den Vorstand. Zudem soll in der Beitragsordnung eine Klarstellung zur Fälligkeit der Aufnahmegebühr und zu Bankspesen erfolgen.

Die Einladung zur Mitgliederversammlung mit allen Kandidaturen und Anträgen wird im Laufe des Oktobers an die Mitglieder per E-Mail versandt und auch auf der CCV-Homepage veröffentlicht.

Autor:

Constantin Jacob

Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjurist im Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)





Sehr geehrte Mitglieder des Call Center Verband Deutschland e. V.,

seit nunmehr einigen Jahren trage ich Verantwortung im Vorstand des Call Center Verband Deutschland e. V., zuletzt seit einigen Jahren in der Funktion des Präsidenten. Ein toller Titel – doch was bedeutet dieser überhaupt? Wenn ich dafür meine Lateinkenntnisse hervorkrame, dann ist unter „Präsident“ jemand zu verstehen, der etwas „vorsitzt“. Das kann man im Deutschen nun sehr leicht ins Witzige ziehen, der Philologe würde hingegen wohl eher von einer „herausgehobenen“ Position sprechen.

Hierzu eine kurze Geschichte: Ich befand mich vor Kurzem in einem Elterngespräch mit der Erzieherin meines jüngeren Sohnes (Kindergarten, 5 Jahre). Als sie von den Inhalten ihrer Arbeit mit den Kindern erzählte, führte sie aus, dass sie den Kindern auch die Grundlagen der Staatsorganisation beibringen wollten (was ich im Übrigen für einen Kindergarten sehr bemerkenswert halte). Unter anderem sei Lerninhalt gewesen, dass Ländern in der Regel Präsidenten als Staatsoberhäupter vorstehen. Hierauf habe sich mein Sohn sofort gemeldet und allen stolz verkündet, dass sein Vater auch ein Staatsoberhaupt sei. So schwierig kann das sein mit den Organisationsformen – und so einfach kann man seine Kinder enttäuschen (nachdem mir etwas peinlich berührt die Aufklärung

gelang, dass ich zwar Präsident eines Verbandes, aber deswegen noch kein Staatsoberhaupt bin).

Tatsächlich habe ich meine Schwierigkeiten mit präsidialen Systemen, da sie mir in den heutigen Zeiten ziemlich überkommen vorkommen. In der Regel verbinde ich mit Präsidenten alte Männer, die politisch irgendwie zu dieser Funktion gekommen sind, mehr oder weniger kompetent sind und sich im Lichte ihres Titels sonnen, ohne viel zu bewegen. In der Tat sicher ein wenig undifferenziert, allerdings soll dies in manchen Organisationen ja bis heute so sein.

Ich jedenfalls kann dem Titel relativ wenig abgewinnen – außer dem Bewusstsein, dass derjenige, der „vorsitzt“ auch am Ende die Verantwortung dafür trägt, „worauf“ er sitzt. Und insoweit bin ich mir meiner Funktion durchaus bewusst.

Ansonsten glaube ich, dass die erfolgreichen Organisationsformen von heute ausschließlich in intelligenten Teamstrukturen funktionieren. Faszinierend fand ich in diesem Kontext, dass offenbar sogar im Männerfußball nun das Modell des „Cheftrainers“ (Präsident passt hier eher schlecht, da ja durchaus in der Regel gelaufen und nicht gesessen wird), der die Kommandos gibt und omnipräsent ist,



CCV-Präsident Dirk Egelseer im Gespräch mit Prof. Dr. Martin Neumann, MdB, auf der CCW

Konkurrenz erfahren hat. Sehr aufmerksam habe ich den italienischen Cheftrainer Roberto Mancini im Rahmen eines EM-Spieles vor Anpfiff der Verlängerung beobachten können, wie er mit seinem Trainerstab im Kreis stand und einfach nur zuhörte, welche Meinung seine Trainerkollegen zur weiteren Spielgestaltung hatten. Alle anderen Mannschaften standen um ihren Trainer, der seine Anweisungen erteilte – ein sehr faszinierendes Bild. Natürlich war er es, der am Schluss die Verantwortung trug und Entscheidungen fällen musste. Aber diese Entscheidungen basierten auf der Intelligenz mehrerer Menschen, die Ahnung von dem hatten, was zur Entscheidung anstand. Und vielleicht sind die Italiener ja auch deshalb Europameister geworden, weil ihre (sportliche) Führung etwas intelligenter gehandelt hat als die Konkurrenz. Einen Gedanken ist das jedenfalls wert.

Einigermaßen zufrieden bin ich heute damit, wie wir das „präsidiale System“ CCV in den letzten Jahren in eine moderne Führungsform transformieren konnten. Weg von einer Person, hin zu einem Team, bestehend aus starken, motivierten und vor allem unterschiedlich begabten Persönlichkeiten. Ich nehme mir heute auch als Präsident regelmäßig die nicht zu bezahlende Freiheit behaupten zu können,

dass ich von manchen verbandsinternen Themen überhaupt keine Ahnung habe – weil sie ein anderes Vorstandsmitglied hat. Vielleicht halten Sie mich nun (zumindest in diesen Bereichen) für inkompetent. Ich persönlich finde das großartig und stehe zu dieser Inkompetenz, weil sie direkte Konsequenz unserer Teamverantwortlichkeiten ist.

Sehr zufrieden bin ich mit dem Zustand des CCV als Verband. Uns ist es gelungen, durch sparsames Haushalten, sinnvolles Wirtschaften und gutes Marketing nicht nur unsere Finanzen zu stabilisieren, sondern auch unseren Mitgliederbestand zu sichern und auszubauen.

Äußerst zufrieden bin ich, was die Rolle des CCV als Branchenverband angeht. Uns ist es gelungen, den Verband als Ansprechpartner für die Themen unserer Branche bei Politik & Verwaltung zu setzen. Wir sprechen mit, wenn über uns gesprochen wird. Nicht immer können wir die Handlungen der Gesetzgebung positiv für unsere Branche verändern, aber zumindest gelegentlich gelingt uns das schon.

Wir haben diesen Verband in den letzten Jahren als Team vorangebracht, die Finanzen geordnet, seine Zukunftsfähigkeit ermöglicht und Inhalte neu besetzt. Nun gilt es, den Verband in den nächsten Jahren in eine neue, breiter aufgestellte Zukunft zu führen und damit seine Zukunftsfähigkeit zu sichern. Daher kandidiere ich auch weniger als Präsident, als vielmehr als dasjenige Teil eines Teams, das am Schluss gerne die Verantwortung übernimmt und sein Know-how und seine Begabungen in den Pool des Vorstands mit einbringt. Es bereitet mir große Freude, zusammen mit meinem Vorstandsteam, der CCV-Geschäftsstelle, dem Beirat und den vielen Sponsoren und Förderern der Branche ein Stück weit Dinge für uns bewegen zu können. Ich würde mich daher sehr freuen, wenn ich (und damit wir) auch für die kommenden 2 Jahre Ihr Vertrauen erhalte.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dirk Egelseer'.

Ihr Dirk Egelseer
CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung



Mit Konsequenz und Zuversicht durch die Krise

Andreas Bopp, Vorstand Finanzen



Als am 27. Januar 2020 der erste Fall einer COVID-19-Infektion in Deutschland bestätigt wurde, konnten wir nicht ahnen, welchen Verlauf die Krise nehmen und mit welchen Auswirkungen wir seitdem umgehen müssen. Es gab keinen Masterplan, dem wir hätten folgen können – auch nicht für den CCV.

Aus Sicht des Finanzressorts war die Ausgangslage für das Jahr 2020 hervorragend: Durch ein neues Bürokonzept und die Modernisierung der IT-Infrastruktur sowie durch Veränderungen bei der Einbindung externer Dienstleister für die Bereiche PR und Grafik/Webauftritt wurden bereits in 2019 signifikante Kosteneinsparungen initiiert. Zudem konnte der CCV noch vor dem Jahreswechsel 2019/2020 sein 300. Mitglied begrüßen und damit das für 2019 gesteckte Wachstumsziel erreichen. Insgesamt viel Rückenwind, der uns voller Elan in 2020 starten ließ, bis ... ja bis auch wir realisieren mussten, dass COVID-19 um Deutschland keinen Bogen machte.

Der verantwortungsvolle Umgang mit den Beiträgen der Mitglieder des CCV sowie den Einnahmen aus Sponsorings und

Marketingmaßnahmen hat für uns oberste Priorität. In der Konsequenz haben wir noch im März 2020 alle Ausgaben wiederum auf den Prüfstand gestellt und weitergehend optimiert. Es lohnt sich eben immer wieder, ganz genau hinzuschauen und die Dinge zu hinterfragen. Gleichzeitig wurden Präsenzangebote wie unsere Regionaltreffen durch Remote-Veranstaltungen erfolgreich ersetzt und damit die Plattformen für unsere Mitglieder und Partner zum praxisnahen Wissenstransfer und aktiven Informationsaustausch neu definiert – ungewohnte Einblicke in die häusliche Arbeitsumgebung vieler Teilnehmer inklusive.

Die in 2020 ergriffenen Maßnahmen und veränderten Angebote haben den CCV bislang gut durch die Krise gebracht. Die Treue sowie direkte Rückmeldungen unserer Mitglieder, Partner und Sponsoren bestätigen den eingeschlagenen Weg.

Erwartungsgemäß erreichten uns pandemiebedingt einige Kündigungen, welche wir jedoch durch unsere überzeugende Arbeit auch während der Krise über die Gewinnung weiterer Neumitglieder gut ausgleichen konnten. Nicht immer wird am falschen

Ende gespart. Neu entwickelte Angebote wie unser Stand-Alone-Newsletter „CCV-Partnernews“ sowie unsere CCV-Online-Events und Live-Webinare wurden gut angenommen. Mitglieder erhalten durch ihre Marketingbuchungen bei uns die Möglichkeit, ihre Ideen und Konzepte anderen Branchenteilnehmern vorzustellen, welche wiederum vom breiteren Informationsangebot des CCV profitieren.

Als ich vor knapp zwei Jahren erstmalig für die Position des Vorstands Finanzen im CCV kandidiert habe, konnte ich nicht ahnen, welche Herausforderungen kurz nach Amtsübernahme auf uns warteten. Wir haben uns im Team des Vorstands und der Mitarbeitenden in der Geschäftsstelle des CCV mit viel Engagement und Überzeugung dieser Situation gestellt und für den Verband bis dato einen guten Weg beschritten. Ich bin überzeugt, dass wir gut durch die Krise kommen werden und das in dieser Zeit Gelernte auch zukünftig im Sinne eines finanziell stabil und wachstumsorientiert aufgestellten CCV nutzen können. Auf der Mitgliederversammlung im November kandidiere ich daher gerne erneut für die Position des Vorstands Finanzen und freue mich, wenn ich Ihr Votum erhalte.

Starkes Marketing für starken Verband

Roy Reinelt, CCV-Vizepräsident und Vorstand Marketing



Mein Name ist Roy Reinelt und ich bin als Mitinhaber & Geschäftsführer verantwortlich für den Vertrieb und das Marketing der Digital Dialog Group mit Sitz im Rhein-Main-Gebiet und der Metropolregion Berlin/Potsdam.

Ich bin seit circa neun Jahren Vorstandsmitglied im Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) und war vorher vier Jahre Regionalleiter – man könnte also sagen, dass mich der CCV lange begleitet und ich viel mit ihm erlebt habe – nämlich gute wie auch schlechte Zeiten.

Wir haben gerade in den letzten sechs Jahren eine Menge bewegt, sind viele Dinge neu angegangen und haben begonnen, den 25-jährigen CCV besser an die heutige Zeit anzupassen. Wir haben es geschafft, dass der CCV als Sparringspartner von Politik, Wirtschaft und Gewerkschaften wahrgenommen wird und wir sind längst nicht mehr nur Ansprechpartner von Mittelständischen Unternehmen, die uns Rechtsfragen zum UWG stellen. Der Bereich Recht & Regulierung ist neben Netzwerken und Wissensvermittlung einer unserer wichtigsten USPs und wird das in den nächsten zwei Jahren noch mehr werden. Auch die Diskussion, ob der CCV ein Arbeitgeberverband werden soll oder muss, muss eventuell erneut geführt und im Sinne unserer Mitglieder entschieden werden.

Der Call Center Verband Deutschland e. V. ist nur so stark wie die Anzahl seiner Mitglieder, denn er hat den Auftrag, diese zu vertreten. Für die Aufgaben in der Lobbyarbeit und Interessenvertretung braucht der Verband nicht nur namhafte und viele Mitglieder, sondern auch den finanziellen Background. Ist dieser nicht gegeben, bindet das zu viele Kapazitäten und lässt uns nicht auf das fokussieren, wofür der CCV eigentlich da ist. Das haben wir in den letzten sechs

Jahren erkannt, haben gehandelt und können trotz der anhaltenden Situation ein starkes Mitgliederwachstum verzeichnen. Das zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und diesen noch nicht zu Ende gegangen sind – da geht noch was.

Unser größter Hebel befindet sich in den Regionen, um mit unseren jährlich 10-12 Regionaltreffen kurzfristig einen Mehrwert für Interessenten zu schaffen und diese dann in Mitglieder umzuwandeln. Das, gepaart mit gutem Marketing, PR und unseren zwei tollen Events (der CCV in Berlin und der Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft im November), gibt dem Vorstand Mitglieder die beste Basis, um erfolgreich die Größe des Verbands voranzubringen.

Als Vizepräsident bin ich nicht nur der Vertreter des Präsidenten, sondern nach Satzung auf im geschäftsführenden Vorstand und kann Dinge vorantreiben, die für den CCV wichtig sind. Hier liegen meine Hauptaufgaben im Verbandsmarketing, der Weiterentwicklung unserer Verbandsmedien und unserer Präsenz- und Online-Events.

Eine große Rolle wird die Neupositionierung und Umbenennung des CCV darstellen. Nachdem wir in den letzten Jahren den Fokus auf den Themen Wirtschaftlichkeit, Mitgliederwachstum und Organisation hatten, haben wir begonnen uns diesem Mammut-Projekt zu widmen. Das Ziel des Ganzen ist es, dass sich der CCV noch klarer zur Branche bekennt, aber dennoch Unternehmen einbezieht, die kein reines Callcenter, sondern lediglich eine Customer Service Abteilung haben oder lediglich CS anbieten und sich selbst nicht als Callcenter sehen. Da dies einen Großteil aller Unternehmen in Deutschland betrifft, vergrößern wir so unser Potenzial im Markt um ein Vielfaches.

Präsent in den Neuen Medien für unsere Mitglieder und Interessenten

Benjamin Barnack, Vorstand Mitglieder & Neue Medien

Die letzten 18 Monate waren für uns alle eine sehr bewegte Zeit. In allen Bereichen unseres Lebens, egal ob beruflich oder privat, hat die Pandemie zu vielen Veränderungen geführt. Wir mussten uns in allen Bereichen auf die neuen Umstände einstellen und unser gewohntes und vielleicht auch schon über viele Jahre etabliertes Handeln an die zurückliegende Situation anpassen. Die Pandemie hat für einen Teil der Wirtschaft zu enormen Einschnitten und Hürden geführt, für andere Bereiche hat diese neue und besondere Situation aber auch Chancen gebracht.

Egal ob Inhouse-Center oder externer CC-Dienstleister, die letzten Monate waren eine wahre Achterbahnfahrt. An der einen Stelle gingen Volumen runter, in anderen Bereichen sind die Kontaktvolumen explodiert. Contactcenter, die sonst Urlaubsreisen verkaufen, unterstützen plötzlich an der Impffhotline, Unternehmen, die sonst Urlaubern bei der Buchung von Reisen helfen, übernehmen nun den Customer Service im Versandhandel.

Als Verband haben wir unsere Mitglieder in den letzten Monaten intensiv begleitet und auch wir haben uns an die neuen Umstände angepasst. Unsere Events wurden quasi über Nacht in digitale Formate gewandelt, wir haben über unser Ausschreibungsportal bei der kurzfristigen Vermittlung von Kontaktvolumen geholfen oder unsere Mitglieder mit Rat und Tat bei der Bewältigung der zurückliegenden Situation unterstützt.

Wir sind sehr stolz darauf, dass wir auch in dieser anspruchsvollen Situation unsere Verbandsarbeit fortsetzen konnten, insbesondere wenn es um den Dialog mit unseren bestehenden Mitgliedern oder die Gewinnung von neuen Mitgliedern geht. Wir haben es geschafft, in den zurückliegenden Monaten kontinuierlich auf allen Kanälen präsent zu sein und unsere Mitglieder, Interessenten und die Öffentlichkeit über wichtige Branchenthemen zu informieren. Einer unserer Schwerpunkte war der Ausbau unserer Reichweite in den digitalen Medien, den wir erfolgreich vorantreiben konnten. Ken-



nen Sie beispielsweise unsere Präsenz bei Instagram?
<https://www.instagram.com/callcenterverband/>

Die Auswirkungen der Pandemie haben sich auch in der Entwicklung unserer Mitgliederzahlen gezeigt. Aber auch hier konnten wir mit den vielen neu gewonnenen Mitgliedsunternehmen in den letzten Monaten gegen einen möglichen negativen Trend der Mitgliederentwicklung ankämpfen. Auch hier sind wir neue Wege gegangen, um unsere bekannten Pfade zu verlassen und auch außerhalb der sonst üblichen Netzwerke potentielle Mitglieder auf unsere Verbandsarbeit aufmerksam zu machen. Die Pandemie scheint fast überstanden und so langsam ist Licht am Ende des Tunnels zu sehen. Gerade in den kommenden Monaten wird es für uns als Verband von Bedeutung sein, dass wir weiterhin neue Wege gehen, um die Zahl unserer Mitglieder auszubauen und gerade in den digitalen Medien unsere Sichtbarkeit zu steigern.

Es ist mir eine Herzensangelegenheit, diese nächste Phase auch weiterhin als Vorstand Mitglieder & Neue Medien zu begleiten und zu gestalten. Deshalb möchte ich auch im Rahmen der bevorstehenden Vorstandswahl erneut für das Vorstandsamt Mitglieder & Neue Medien antreten.

Ich möchte in den kommenden zwei Jahren dazu beitragen, dass wir weiterhin einen positiven Trend in der Mitgliederentwicklung erreichen und gerade in der digitalen Welt sichtbar sind. Mein Ziel ist es, dass wir zukünftig in den digitalen Medien die erste Anlaufstelle sind, wenn Menschen nach Informationen zum Thema Customer Care und Service suchen.

Wir konnten in den Ressorts Mitglieder & Neue Medien in den letzten zwei Jahren viele kleinere und größere Erfolge erzielen. In der nächsten Legislaturperiode möchte ich an diese Erfolge anknüpfen und freue mich sehr über Ihre Stimme und das damit verbundene Vertrauen zur Erreichung dieser Ziele.

Pandemie als Chance:

Themen neu denken und anders angehen

Die vergangenen zwei Jahre waren für uns alle sehr herausfordernd. Jeder musste sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich umdenken, sich den neuen Gegebenheiten anpassen, alte Gewohnheiten zumindest vorübergehend ablegen und neue Wege gehen.

Die Pandemiezeit hat sehr vieles verändert, aber auch einige kreative und neue Lösungsansätze hervorgebracht und gefördert. Auch wir haben innerhalb des Verbandes diese Zeit zum Anlass genommen, Themen anders zu denken und neu anzugehen. Wir haben 2021 insgesamt 16 Online Events und 5 digitale Regionaltreffen durchgeführt, bei denen wir unseren Mitgliedern Rede und Antwort in digitaler Form stehen konnten. Besonders gut kam unsere Unterstützung bei Themen wie Kurzarbeitergeld und staatliche Unterstützungsmöglichkeiten an. Unsere Corona-Informationssseite wurde sehr gut angenommen. Erstmals fanden unsere Jahrestagung und die Mitgliederversammlung vollständig in virtueller Form statt. Mein besonderer Dank gilt an dieser Stelle den verantwortlichen Mitarbeitenden der Geschäftsstelle, die für die Organisation dieser ganzen Themen und Veranstaltungen verantwortlich waren.

Auch organisatorisch wurden einige Bereiche neu strukturiert. Alle Themen und Zuständigkeiten wurden auf den Prüfstand gestellt. Durch die neuen Ressortzuteilungen sind wir zukünftig schneller und effektiver bei Entscheidungsfindungen und Befugnissen. Es wird zukünftig zu verschiedenen Projekten und Aufgaben immer wieder kleinere Arbeitsgruppen geben, bei denen Beiräte und später auch Mitglieder direkt mitwirken können. Außerdem werden nun durch die Einführung eines Projektmanagement-Tools viele Prozesse vereinfacht und verkürzt. Die Kommunikation untereinander und das gemeinsame Bearbeiten von Themen ist so deutlich einfacher.

Um diese positive Entwicklung weiter voran zu treiben, haben wir zusätzlich eine neue Position innerhalb der Geschäftsstelle geschaffen, die sich hauptsächlich darum kümmert, die Prozesse noch stärker an die heutige Zeit anzupassen, neue Ideen zu ent-



wickeln, um noch effektiver und effizienter zu arbeiten. So ist zum Beispiel die Einführung eines neuen internen CRM-Tools geplant. Die entsprechende Auswahl, anschließende Einführung des Programmes und Umstellung aller notwendigen Prozesse wird noch viel Kraft erfordern.

Unser Fokus soll aber weiterhin verstärkt auf den Mitgliedern und möglichen Interessenten liegen. Im Austausch mit Ansprechpartnern und Gremien gilt es, Ideen und Strategien zu entwickeln, um auch in den kommenden Jahren ein breites Leistungsspektrum mit diversen Mehrwerten für die Mitglieder anzubieten.

Daher ist es mir ein Anliegen, die bereits eingeleiteten und geplanten Maßnahmen umzusetzen und weiterhin zu unterstützen. Ich trete sehr gern erneut als Vorstand für das Ressort Verbandsorganisation an. Ich freue mich auf den persönlichen Austausch mit Ihnen, auf die kommenden Treffen, die gemeinsame Weiterentwicklung des Verbandes und auf die Zusammenarbeit mit meinen Vorstandskollegen und der Geschäftsstelle.

Andrea Höhling,
CCV-Vorstand Verbandsorganisation

VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren



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. Poly glaubt an Lösungen, die das Leben einfacher machen, wenn Sie mit Geschäftspartnern und Dienstleistern zusammenarbeiten. Unsere Headsets, Software, Telefone, Audio- und Videokonferenzen, Analysen und Dienstleistungen werden weltweit eingesetzt und sind die erste Wahl für jede Art von Arbeitsbereich.

www.poly.com/de/de



Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich Conversational AI, Spracherkennung und -analyse.

Unser KI-basierter Conversational Design-Ansatz wird weltweit von den führenden Unternehmen aus Telekommunikation, Finanzdienstleistung, Handel, Gesundheitswesen und vielen mehr erfolgreich umgesetzt. 85 % der Fortune 100 Unternehmen setzen unsere Lösungen wie virtuelle Assistenten, Chat-/Voice-Bots und Stimmbiometrie ein. Jährlich werden über 31 Mrd. Customer Interactions bearbeitet, alleine 16 Mrd. im digitalen Kanal, über 8 Mrd. Kundenauthentifizierungen finden per biometrischer SprachID statt.

www.nuance.de



Als weltweit führende Marke für Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio, mit denen Nutzer mehr erreichen können.

Mit seinen Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender stellt Jabra Produkte für Contact Center, Büros und Zusammenarbeit her, die Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten – ganz gleich, wo sie sich befinden. Schnurgebundene oder schnurlose Headsets für unterschiedlichste Einsatzbereiche sowie Freisprechlösungen stellen den Kern des Sortiments dar. In der PanaCast Serie bietet Jabra zudem eine professionelle persönliche Kamera für hybride Meetings und Videokonferenzen an. Als Teil der GN Group steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort.

www.jabra.com.de



Calabrio ist ein Unternehmen für Kundenerlebnis-Intelligenz, das Unternehmen in die Lage versetzt, menschliche Interaktionen zu bereichern.

Die Skalierbarkeit unserer Cloud-Plattform ermöglicht die schnelle Bereitstellung von Remote-Arbeitsmodellen – und ermöglicht unseren Kunden eine präzise Kontrolle über Betriebskosten und Kundenzufriedenheit. Unsere auf künstlicher Intelligenz beruhenden Analytiktools erleichtern es Contact Centern, den Stimmungen der Kunden auf den Grund zu gehen und die überzeugenden Erkenntnisse an andere Unternehmensbereiche weiterzugeben. Kunden entscheiden sich für Calabrio, weil wir ihre Bedürfnisse verstehen und von der Implementierung bis hin zum laufenden Support ein erstklassiges Erlebnis bieten.

www.calabrio.com



AudioCodes ist ein führender Anbieter von fortschrittlicher Kommunikationssoftware, Produkten und Produktivitätslösungen für den digitalen Arbeitsplatz.

AudioCodes ermöglicht es Unternehmen und Service Providern, All-IP-Sprachnetzwerke für die Bereitstellung von Unified Communications, Contact Centern und gehosteten Services aufzubauen und zu betreiben, sei es in der Cloud oder on-premises.

Unsere innovativen Produkte, Lösungen und Services werden von großen multinationalen Unternehmen und führenden Tier-One-Betreibern weltweit eingesetzt. Unsere zugrundeliegende hochauflösende Sprachtechnologie und Produkte bieten eine verbesserte Qualität und ein verbessertes Kommunikationserlebnis für den Endnutzer.

www.audiocodes.com/de



CCV-Medienpartner TeleTalk: Die führende monatliche 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