

# Herzlich Willkommen!



## PRÄSENZ-EVENT

20.04.2022, 14:00 – 20:00 Uhr

# REGIONALTREFFEN OST

„GEMEINSAM IN DIE ZUKUNFT.“



Mitteldeutsches Multimediazentrum (MMZ)



Restaurant Saalekahn

MIT GEMEINSAMEM  
ABENDESSEN IM  
SAALEKAHN



# Agenda

14:30 Uhr Vortrag: „Aktuelles aus dem Verband“

**Dirk Egelseer**, CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung  
**Andrea Höhling**, CCV-Vorständin Verbandsorganisation

15:00 Uhr Vortrag: „Corporate Purpose - Wie eine gemeinsamer Unternehmenssinn den Umsatz und die Zufriedenheit steigern kann“

**Robert Schneider**, Customer Experience Engineer & Servicepunkt, TAS AG

15:30 Uhr Netzwerkpause bei Kaffee und Kuchen

16:00 Uhr Offene Diskussionsrunde

Für welche Werte steht Ihr Unternehmen?  
Wie transportieren Sie diese zu Ihren Mitarbeitenden?  
Wie machen Sie Unternehmensentscheidungen transparent?



# Agenda

16:30 Uhr Netzwerken

17:00 Uhr offizielle Verabschiedung

17:30 Uhr gemeinsames Abendessen im Saalekahn

sponsored by Poly



# Aktuelles aus dem Verband

Dirk Egelseer, CCV-Präsident und Vorstand Recht & Regulierung  
Andrea Höhling, CCV-Vorständin Verbandsorganisation

# Recht & Regulierung

- Mindestlohn
- Artificial Intelligence Act
  - Themenseite des CCV: <https://cc-verband.de/themen/artificial-intelligence-act/>
  - ausführliche Informationen für CCV-Mitglieder nach Login
- Broschüre Datenschutz- und Wettbewerbsrecht im Kundenservice
  - kostenfrei zum Download für CCV-Mitglieder:

<https://cc-verband.de/themen/datenschutz-und-wettbewerbsrecht/>



### ARTIFICIAL INTELLIGENCE ACT

Constanze Jacob, Leiterin Recht & Regulierung und Verbandsleiterin im Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Die EU möchte die Digitalisierung vorantreiben, um im globalen Wettbewerb zu bestehen. Im Rahmen dieser Bestrebungen stellte sie im Februar 2020 ihre Digitalstrategie vor. Ein zentraler Bestandteil dieser Strategie ist die „Artificial Intelligence Act“ (Regelung des Einsatzes in deutscher Sprache), welche Fragestellungen der Künstlichen Intelligenz (KI) regelt. Nach Login informiert der CCV über geplante Inhalte dieser EU-Verordnung (siehe auch unten im Bereich „Wissens“). Weitere europäische Themen (z. B. die Direktive sowie branchenrelevante EU-Richtlinien) finden Sie auf der CCV-Themensite „Compassion“ aufbereit.

Am 16. März 2022 wurde die EU-Verordnung zur Künstlichen Intelligenz im Ausschuss für Digitales des Deutschen Bundestags erörtert:

Höhen Sie auf dem linken Button, um den Inhalt von rechts heruntergeladen zu werden.

[Jetzt Laden](#)

An dieser Stelle können Sie die Kurzfassung des Deutschen Bundestags abrufen.

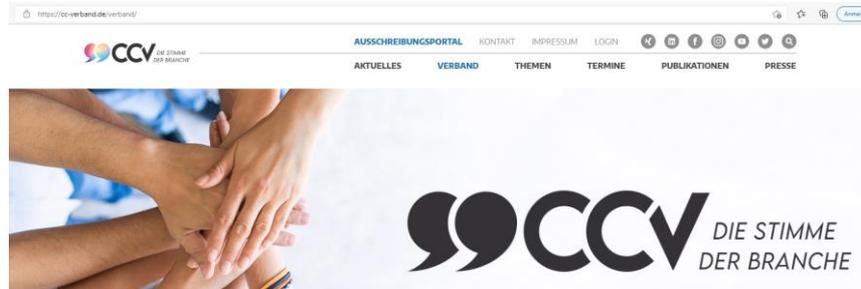
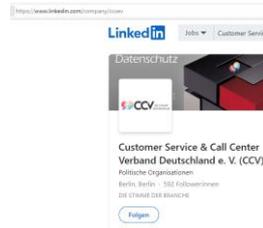
| CCV-Aktuell   | Anspruchspartner | Wissens   |
|---|------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalisierungslogik zum AI Act</li><li>• Artificial Intelligence Act</li><li>• VERBUNDENE DE ENGÄSSE IM CONTACT CENTER MIT AI UND CLOUD</li></ul> |                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Artificial Intelligence Act</li></ul> |



# CCV-Umbenennung

- einstimmiger Beschluss auf der CCV-Mitgliederversammlung im November 2021
- wirksam mit Eintragung ins Vereinsregister am 18.02.2022

- ✓ CCV-Pressemitteilung zur Umbenennung
- ✓ CCV-Website in neuem Design und mit neuer Domain
- ✓ neue Maildomain @cc-verband.de
- ✓ neue Social Media-Auftritte
- ✓ ...



Ausdruck Amtsgericht Charlottenburg - Vereinsregister - VR 26930 B

Aktueller Ausdruck VR 26930 B

Vereinsregister  
Amtsgericht Charlottenburg

1. Anzahl der bisherigen Eintragungen  
12 Eintragung(en)

2.a) Name des Vereins  
Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.



28.02.22 | CCV-PRESSEMITTEILUNGEN

## UMBENENNUNG DES BRANCHENVERBANDES VOLLZUGEN

Eintragung ins Vereinsregister und zahlreiche Umstellungen Berlin, 28.02.2022. Der CCV heißt von nun an "Customer Service & Call Center Verband ...



# CCV-Imagebroschüre

- zum Download und teilen und als Printversion
- <https://www.unserebroschuere.de/cc-verband/WebView/>



AUSTAUSCH  
BRANCHENKODEX  
NORMEN RAHMENBEDINGUNGEN  
DATENSCHUTZ QUALITÄTSMASSTÄBE  
VERANTWORTUNG SELBSTREGULIERUNG  
UNTERNEHMENSFÖRDERUNG EVENTS ARBEITSSCHUTZ  
STANDARDS DIGITALER WANDEL

 „Verantwortung für heute –  
Perspektiven für morgen.  
Wofür wir (ein)stehen.“

KOOPERATIONEN NACHWUCHSFÖRDERUNG  
INKLUSION SERIOSITÄT WACHSTUM  
MITBESTIMMUNG VERBRAUCHERSCHUTZ  
TRANSPARENZ  
KOMMUNIKATION ...

 **CCV** CUSTOMER SERVICE &  
CALL CENTER VERBAND  
DEUTSCHLAND E.V.

# CCV-Events

25.04.2022 CCV-Termin

**GEFTA** ONLINE-EVENT

25.04.2022, 11:00 – 12:30 Uhr

**WIE SIE REMOTE WORK IM CUSTOMER CARE SICHER ORGANISIEREN UND OPTIMAL FÜHREN!**



Thomas Dettler  
Markus Döcker

**CCV**

## WIE SIE REMOTE WORK IM CUSTOMER CARE SICHER ORGANISIEREN UND OPTIMAL FÜHREN!

Die Pandemie und die damit verbundene „Homeoffice Pflicht“ haben dafür gesorgt, dass die Mehrheit der Erwerbstätigen ganz oder zeitweise im ...

05.05. – 06.05.2022 CCV-Termin

**CCV** TREFFEN DER CCV-FACHGRUPPE VERSICHERUNGSCALLCENTER

**"DAS VERSICHERUNGSSERVICECENTER DER ZUKUNFT"**

5. und 6. Mai 2022



**TAS**

- ZWEI TAGE  
- ZWEI GASTGEBER  
- IN PRÄSENZ IN LEIPZIG

**poly**

## TREFFEN DER CCV-FACHGRUPPE VERSICHERUNGSCALLCENTER AM 5. UND 6. MAI IN LEIPZIG

Am 5. und 6. Mai trifft sich die CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter bei den Gastgebern Versicherungsforen Leipzig GmbH und TAS AG in ...

02.05.2022 CCV-Termin

**CCV** ONLINE-EVENT

02.05.2022, 14:00 – 15:00 Uhr

**CCV-NETZWERK-EVENT „FRAUEN IM VERBAND“**

Starke Frauen



Silke Rübner  
Andrea Hähnel  
Andrea Hoffner  
Jolika Reinemann

OFFENES NETZWERK-EVENT MIT ERGEBNISSEN DER CCV-UMFRAGE

**poly**

## CCV-NETZWERK-EVENT "FRAUEN IM VERBAND" AM 2. MAI

Durch den Vortrag von Monika Schulz-Strelow auf der CCV-Jahrestagung im letzten Jahr mit dem Titel "Chancengerechtigkeit und Gleichstellung in der ...

11.05.2022 CCV-Termin

**CCV** PRÄSENZ-EVENT

11.05.2022, 13:30 – 17:00 Uhr  
bei Sogedes in Mannheim

**REGIONALTREFFEN WEST „HERAUSFORDERUNGEN MEISTERN“**



Sogedes in Mannheim  
Abendlocation: Rhein-Terrassen

MIT GEMEINSAMEM ABESENDESS AUF EINLADUNG VON POLY!

**poly**

## CCV-REGIONALTREFFEN WEST AM 11.05.2022

Endlich wieder live und in Präsenz! Die CCV-Regionalleiter West und Gastgeber Sogedes laden ein zum ersten Präsenz-Regionaltreffen der Region seit ...

04.05.2022 CCV-Termin

**CCV** PRÄSENZ-EVENT

04.05.2022, 10:00 – 15:00 Uhr  
bei hey contact heroes in Hamburg

**REGIONALTREFFEN NORD „BACK TO NORMAL ODER MUT FÜR NEUE WEGE?“**



hey contact heroes in Hamburg  
Nachmittagslocation Körn (Speisekonzerthaus)

MIT REGIONALLETTER-MAKERN UND AUSKLANG AUF EINLADUNG VON POLY!

**poly**

## CCV-REGIONALTREFFEN NORD AM 4. MAI IN HAMBURG

Endlich wieder live und in Präsenz! Die CCV-Regionalleiter Nord und Gastgeber hey contact heroes laden am 4. Mai von 10 ...

19.05.2022 CCV-Termin

**CCV** PRÄSENZ-EVENT

19.05.2022, 12:30 – 19:00 Uhr  
bei der Teambank in Nürnberg

**REGIONALTREFFEN SÜD „DIE ZUKUNFT GESTALTEN!“**



Teambank AG in Nürnberg  
Gutmann am Dultendiech

MIT GEMEINSAMEM ABESENDESS AUF EINLADUNG VON POLY!

**poly**

## CCV-REGIONALTREFFEN SÜD AM 19.05.2022 BEI DER TEAMBANK IN NÜRNBERG

Nun, endlich, ist es so weit und die CCV-Region Süd lädt zusammen mit dem Gastgeber TeamBank AG zum ersten Präsenztreffen ...

# CCV-Jahrestagung 2022

- 17. und 18. November 2022 live im Kongresshotel Potsdam
- inkl. CCV Quality Award – Verleihung am 17. November
  - Kategorien: Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit, IT-Innovation und Best Partnership
  - neues Layout / neues Konzept: ongoing!



# CCV-Umfrage „Frauen im Verband“

## Statistik

- Umfragezeitraum: 22.02.-11.03.2022 – 18 Tage
- 61 Teilnehmerinnen, 71% davon CCV-Mitglieder
- 52% Hauptansprechpartnerinnen des CCV für ihr Unternehmen
- mehrheitlich Mittleres Management, Bereichs- oder Geschäftsleitung (68%)

# CCV-Umfrage „Frauen im Verband“

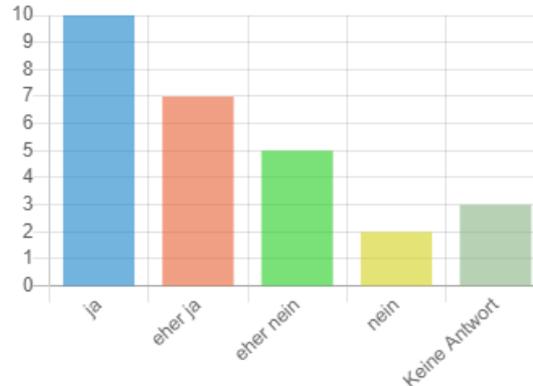
Wie wichtig ist Ihnen das Thema „Frauen im Verband“ und die damit verbundene besondere Bedeutung? (Wichtigkeit 1 bis 5)

- Mittelwert: 4,11

Fördert Ihr Unternehmen aus Ihrer Sicht Frauenkarrieren?

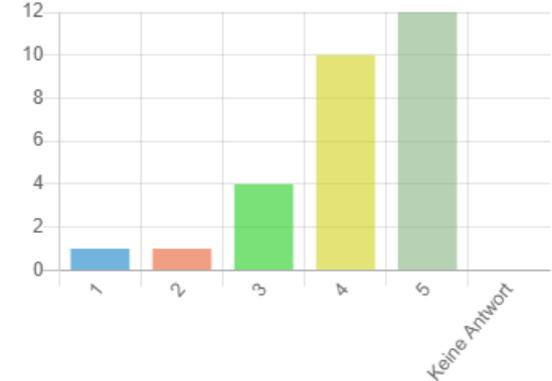
- 63% ja oder eher ja

Fördert Ihr Unternehmen aus Ihrer Sicht Frauenkarrieren?



Wie wichtig ist Ihnen das Thema „Frauen im Verband“ und die damit verbundene besondere Bedeutung?

Arithmetisches Mittel 4.11 Standard Abweichung 1.03

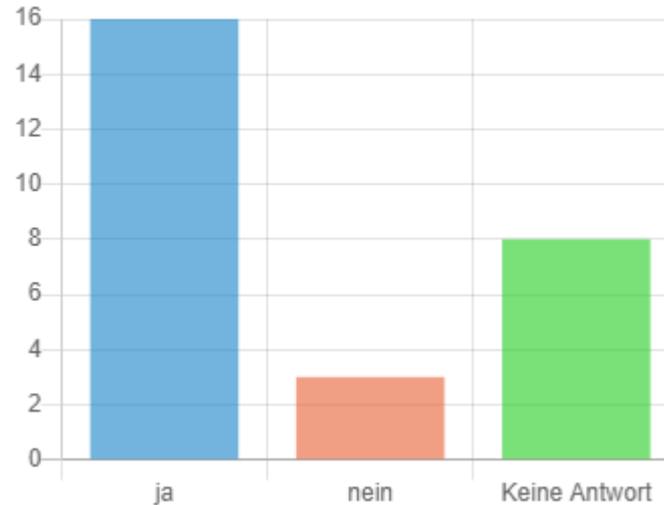


# CCV-Umfrage „Frauen im Verband“

Sind Sie an themenspezifischen Arbeitskreisen des CCV interessiert?

- ja: 59%

Sind Sie an themenspezifischen  
Arbeitskreisen des CCV interessiert?



# CCV-Umfrage „Frauen im Verband“

## Welche frauenspezifischen Themenfelder wünschen Sie sich?

- Förderung von Frauen, aber keine Bevorzugung
- mehr Frauen bei den Events
- Vereinbarkeit privat/beruflich
- Frauen in Technologieberufen
- Frauen in Führung
- Geschlechterverteilung in der Branche
- ...

Karriere ohne dass das Geschlecht eine Rolle spielt, aber keine Bevorzugung von Frauen nur aufgrund der Quote

Wie kann das Unternehmen Frauen besser fördern ohne Männer zu benachteiligen

Was kann Gesellschaft und Politik für die Unterstützung der Frauen tun

Darüber habe ich mir noch keine Gedanken gemacht. Meine Teilnahme ist abhängig vom Thema, Ort und Zeit.

ich würde es einfach schön finden, wenn mehr Frauen an den Veranstaltungen teil nehmen würden

Tatsächlich keine frauenspezifischen, denn die finde ich auch wieder ausgrenzend und damit schaffen sich Frauen wieder ihr eigenes Silo. Daher lieber Themen, die alle interessieren, und verstärkt auch von Frauen repräsentiert werden. Gerne auch gemischte Diskussionsrunden zu Themen wie "Vereinbarkeit Privatleben und Berufliches", allerdings gerne auch mal ohne den ständigen Blick auf berufstätige Mütter, sondern auch andere Frauen, die sich privat engagieren und beides vereinbaren müssen, etc.

Gleichstellung, Internationales, Geldanlagen, Innovative Geschäftsideen

Netzwerk, durchsetzungsfähigkeit, Kinder und Karriere-ergänzen sich oder schließen sich aus?

Unterstützung von Frauen in Technologieberufen, spezifische Workshops und Förderung

Arbeitszeitmodelle für Frauen mit Familie

Mehr Frauen in den obersten Führungsriege

Frauenquote, Unterschiede weiblicher und männlicher Kommunikation, Unterschiede weiblicher und männlicher Führung, anonymisierte Bewerbungsverfahren, Statistiken über Geschlechterverteilung in der Branche

Persönlichkeits- Coaching Workshops, Impulsvorträge im Allgemeinen zu Frauen in Führungspositionen, Jobsharing, Selbstvertrauen, Welche Voraussetzungen müssen wir schaffen, um Frauen in die Vorstände zu bringen?

Netzwerkveranstaltungen von und für Frauen, generell mehr Speakerinnen / Referentinnen

Ausbildung-respektive Karriere, diversity

# „Frauen im Verband“

02.05.2022 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE ONLINE-EVENT

02.05.2022, 14:00 – 15:00 Uhr

CCV-NETZWERK-EVENT „FRAUEN IM VERBAND“

„Startteam“

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <br>Silke Robeller<br>CCV-Regionalleitende | <br>Andrea Hühling<br>CCV-Vorständin | <br>Andrea Hafner<br>CCV-Mitglied | <br>Jördis Harenkamp<br>CCV-Managerin |
|---|---|--|--|

OFFENES NETZWERK-EVENT MIT ERGEBNISSEN DER CCV-UMFRAGE

## CCV-NETZWERK-EVENT “FRAUEN IM VERBAND” AM 2. MAI

Durch den Vortrag von Monika Schulz-Strelow auf der CCV-Jahrestagung im letzten Jahr mit dem Titel “Chancengerechtigkeit und Gleichstellung in der ...

Es gibt viel zu tun –  
wir gehen es an!