

# Herzlich Willkommen!



## 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 Körri Speisekontor



**"MIT REGIONALLEITER-  
WAHLEN UND AUSKLANG  
AUF EINLADUNG VON POLY"**

Sponsored by



# Aktuelles aus dem Verband

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



# 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, Leiter Recht & Regulierung und Verbandsleiter 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 der „Artificial Intelligence Act“ (Akt über den Einsatz in deutscher Sprache), welcher 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. der Brexit sowie branchenrelevante EU-Richtschreibungen) finden Sie auf der CCV-Themensite „Europäische“ aufbereit.

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

Wollen Sie auf dem letzten Bulletin von den Inhalt von weblio.bundestag.de aufrufen.

[Jetzt Login](#)

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

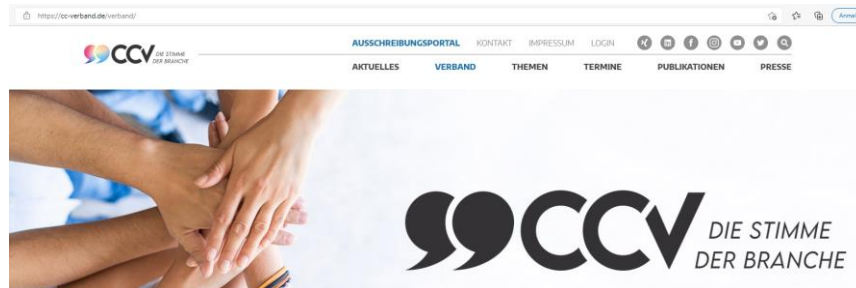
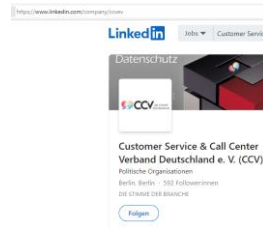
| CCV-Aktuell   | Ansprechpartner  | Wissens   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalstrategie legt den AI Act</li><li>• Artificial Intelligence Act</li><li>• VERBUNDENE DE ENGÄSSE IM CONTACT CENTER MIT AI UND CLOUD</li></ul> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Artificial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



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



# CCV-Events

11.05.2022

CCV-Termin

CCV DIE STRAHLE DER BRANCHE 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 ABENDESSEN AUF EINLADUNG VON POLY“

powered by 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 ...

19.05.2022

CCV-Termin

CCV DIE STRAHLE DER BRANCHE 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 Dutzendteich

„MIT GEMEINSAMEM ABENDESSEN AUF EINLADUNG VON POLY“

powered by 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 ...

17.11. – 18.11.2022

CCV-Termin

CCV DIE STRAHLE DER BRANCHE PRÄSENZ-EVENT

17. und 18.11.2022 im Kongresshotel Potsdam am Templiner See

**CCV-JAHRESTAGUNG**  
& CCV-QUALITY-AWARD-VERLEIHUNG

powered by poly

## JAHRESTAGUNG DER CALL- UND CONTACTCENTER-WIRTSCHAFT 2022

Ihr Termin: 17. und 18. November 2022, live im Kongresshotel Potsdam Wir laden Sie herzlich zu einer spannenden CCV-Jahrestagung 2022 ...

<https://cc-verband.de/termine>

# CCV-Jahrestagung 2022

- 17. und 18. November 2022 live im Kongresshotel Potsdam mit CCV-Mitgliederversammlung
- Anmeldungen jetzt zum Frühbucherpreis möglich
  - \* Mitglieder-Sparpaket zu 619 €
  - \* Nicht-Mitglieder-Sparpaket zu 719 €
  - \* Alleinige Teilnahme an CCV-Mitgliederversammlung am 17.11. (kostenfrei, ohne Verpflegung)

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



## PRÄSENZ-EVENT

17. und 18.11.2022 im Kongresshotel Potsdam am Templiner See

### CCV-JAHRESTAGUNG & CCV-QUALITY-AWARD-VERLEIHUNG



# CCV Quality Award 2022

- Verleihung am 17. November im Rahmen der CCV-Jahrestagung
- Kategorien: Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit, IT-Innovation und **NEU** Best Partnership
- neues Layout / neues Konzept: ongoing!

**Fordern Sie unverbindlich Ihre Bewerbungsunterlagen an!  
Projekte können noch bis zum 22. Juli 2022 eingereicht werden.**

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





Es gibt viel zu tun –  
wir gehen es an!