CCV

DIE STIMME
DER BRANCHE

CUSTOMER SERVICE & CALL CENTER VERBAND DEUTSCHLAND E. V.

Vorworte 03

Über uns 04
Was den CCV leitet
Die Mission
Die Prämissen
Die Vielfältigkeit
Die Meilensteine

CCV in Person 05
Der Vorstand
CCV-Geschäftsstelle

Branchenkodex 06
Selbstverpflichtung zu Qualitätsregeln
Geltungsbereich
Verhalten am Telefon
Schriftliche Kommunikation
Mitarbeitende
Datenschutz
Verstöße gegen den Branchenkodex

CCV Quality Award 10
Gewinner 2022 – 2024
Female Leadership

CCV-Mitgliedsantrag 12

Arbeitskreise & Fachgruppen 14
Arbeitskreis Recht & Regulierung
Arbeitskreis AI & Robotics
Arbeitskreis Qualität & Training
Arbeitskreis Ausbildung
Arbeitskreis Diversity & Inclusion
Fachgruppe Versicherungscallcenter
CCV-Netzwerk Frauen im Verband

Veranstaltungen & Publikationen 16
Formate auf regionaler Ebene
Customer Service Vision Days
CCV-Jahrestagung
Publikationen

Statements 18
Mitglieder, Sponsoren & Partner

Mitgliedschaft 20
Beste Gründe für eine CCV-Mitgliedschaft

CCV bunt und divers 21
Der Grundsatz

Gemeinsam eine starke Stimme 22
Werden Sie Mitglied
Unterstützen Sie als Sponsor

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text das generische Maskulinum verwendet. Gemeint sind jedoch immer alle Geschlechter.

DER CCV – EIN KURZPORTRÄT

Der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) ist die Stimme der deutschen Customer-Service- und Callcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit über 560.000 Beschäftigten zählen neben eigenständigen Service-Callcentern auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen. Mit unseren Mitgliedsunternehmen repräsentieren wir führende Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter aus den Bereichen Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung. Unsere Geschäftsstelle haben wir wirkungseffizient in der Bundeshauptstadt in unmittelbarer Nähe zum Bundestag, zu Ministerien und großen Medienhäusern aufgestellt, sind aber als solches überregional organisiert: Vier Regionalgruppen ermöglichen einen regen Austausch vor Ort.

Um unsere Stimme und den Netzwerkgedanken zu stärken, kooperieren wir mit anderen Verbänden und Organisationen. Der CCV ist zudem als Interessenvertreter im Lobbyregister des Deutschen Bundestages sowie im Transparenzregister der Europäischen Union gelistet.

SEHR VEREHRTE MITGLIEDER, PARTNER UND BRANCHENINTERESSIERTE,

der CCV setzt sich seit mehreren Jahrzehnten für die Interessen seiner Mitglieder und die der gesamten Branche gegenüber Medien und Politik ein. Das Ziel ist, als „Die Stimme der Branche" zu agieren und als erster Ansprechpartner für die politischen und operativen Themen zu dienen, die uns täglich beschäftigen.

Wie jedes Netzwerk lebt auch unser Verband von seiner Mitgliederstärke – je größer wir sind, umso lauter wird unsere Stimme wahrgenommen und umso mehr Branchenexpertise können wir aufbauen.

Ich freue mich sehr über Ihr Interesse an unserem Verband und lade Sie herzlich ein, Teil der CCV-Familie zu werden.

Helfen Sie uns bitte dabei, kraftvoll und bestimmt im Markt aufzutreten – und damit auch Ihre Interessen vertreten zu können.

Ihr Dirk Egelseer
CCV-Präsident, Vorstand Recht & Regulierung

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

LIEBE MITGLIEDER UND INTERESSENTEN,

die Call- und Contact-Center-Branche steht mitten in einem spannenden und herausfordernden Wandel. Digitalisierung, KI und steigende Anforderungen an den Kundenservice prägen den Transformationsprozess. In diesen Zeiten gewinnt die Arbeit des CCV besondere Bedeutung.

Unser Verband versteht sich als die Stimme der Branche – in der Politik, in den Medien und in der Öffentlichkeit. Gemeinsam setzen wir uns dafür ein, die Interessen unserer Mitglieder zu vertreten und optimale Rahmenbedingungen für unsere Arbeit zu schaffen.

Wir begleiten Unternehmen durch die Transformation, liefern Informationen und schaffen Plattformen für Austausch und Vernetzung. Gleichzeitig bieten wir innovativen Lösungsanbietern die Möglichkeit, ihre Ideen einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren. Trends und Innovationen erhalten bei uns die Aufmerksamkeit, die sie verdienen.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen einen Einblick in unsere Verbandsarbeit geben, die von einer beeindruckenden Vielfalt geprägt ist. Sie lernen spannende Persönlichkeiten kennen, erfahren mehr über Erfolgsgeschichten und sehen, wie wir als Verband Verbindungen schaffen, die unsere Branche nachhaltig stärken.

Gemeinsam gestalten wir die Zukunft des Kundenservice – lassen Sie sich inspirieren!

Benjamin Barnack
Vizepräsident, Vorstand Mitglieder & Events

WAS DEN CCV LEITET!
INTERESSENVERTRETER, LOBBYIST & NETZWERKER.

DIE MISSION ...

... die Interessen der Branche gegenüber Medien und Politik zu vertreten und als renommierte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch und umfangreiches Netzwerken zu fungieren.

DIE PRÄMISSEN

- bestmöglicher Partner für seine Mitglieder und Dienstleister sein
- Rahmenbedingungen schaffen
- das Ansehen der Branche stärken
- Unternehmen der Branche stark machen, begleiten und unterstützen, u. a. bei Unternehmensentwicklungen und Markterschließungen
- die Solidarität in der Branche fördern
- Interessen, sowohl von Arbeitgebern als auch Arbeitnehmern, bündeln und vertreten
- Plattformen für Netzwerken und Austausch bieten
- attraktive Angebote und Mehrwerte unterbreiten

DIE VIELFÄLTIGKEIT IM EINSATZ

- intensive Lobbyarbeit in den wichtigen politischen und institutionellen Entscheidungsgremien auf nationaler und europäischer Ebene
- professionelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Kooperationen und Partnerschaften
- regelmäßige Information der Öffentlichkeit über die Entwicklung der Branche, Best-Practice-Beispiele und Qualitätsmaßnahmen
- Präsenz auf Branchenveranstaltungen wie Messen und Konferenzen
- Mitarbeit in Fachbeiräten und Jurys
- Bereitstellen von Expertenwissen in Fachvorträgen, Magazinbeiträgen und Praxishandbüchern
- Arbeit eines Gremiums für Beschwerden zu Verstößen gegen den „Branchenkodex der Customer-Service- und Contactcenter-Branche“

HEUTE GRÖSSTER VERBAND DER BRANCHE IN DEUTSCHLAND – DIE MEILENSTEINE

1996

Gründung des Call Center Forum Deutschland e. V. (CCF).

2002

Ausweitung der CCF-Arbeit auf die internationale Ebene. Der Verband schließt sich der European Confederation of Contact Centre Organisations (ECCCO) an.

2008

Die Arbeitsgemeinschaft Berliner & Brandenburger Call Center e. V. (ABCC) schließt sich einstimmig dem CCF an und stärkt damit die Position des Branchenverbands noch einmal deutlich.

2011

Die schon in 2010 beschlossene Umfirmierung zum Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) wird am 20.01.2011 ins Vereinsregister eingetragen und ist damit offiziell.

DER VORSTAND

Dirk Egelseer
Präsident,
Vorstand Recht & Regulierung
verbaneum GmbH,
Geschäftsführer & Rechtsanwalt

Benjamin Barnack
Vizepräsident,
Vorstand Mitglieder & Events
hey contact heroes GmbH,
Geschäftsführer

Andrea Höhling
Vorstand Verbandsorganisation
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG,
Leitung Geschäftsfeldsteuerung Gastronomie und Logistikkunden

Andreas Bopp
Vorstand Finanzen
(Schatzmeister)
Peopleware, Sales Director

ERWEITERTER VORSTAND

Andreas Brinkmann
Vorstand Marketing
gkk DialogGroup GmbH,
Executive Director Client Service

CCV-GESCHÄFTSSTELLE

Jördis Harenkamp
Managerin
Public Relations & Finanzen

Constantin Jacob
Leiter Recht & Regulierung
und Verbandsjustiziar

Sebastian Kleber
Manager
Marketing & Events

Raphael Jablonski
Manager
Mitglieder & Sponsoren

Ursula Steinmetz
Ehrenpräsidentin, Managerin
Mitglieder & Sponsoren

2021 / 2022

Es wird beschlossen, dass der CCV künftig „Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V." (CCV) heißt – zudem neues Logo und Änderungen des Branchenkodex.

2023

Rebranding des CCV Quality Awards sowie die Einführung der neuen Kategorie „Female Leadership".

2024

Gründung des Arbeitskreises AI & Robotics. Verstärkte Vernetzung auf Europäischer Ebene u. a. mit den Verbänden aus Österreich, Schweiz und dem ECCA aus UK.

SELBSTVERPFLICHTUNG ZU QUALITÄTSREGELN: SCHUTZ VOR UNZUMUTBAREN BELÄSTIGUNGEN.

Der Branchenkodex ist eine gemeinsame Verpflichtung des CCV sowie des Council Customer Services im Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV). Er schafft einen Ordnungsrahmen für die Marketingaktivitäten und für das Verhalten im Rahmen der Neukundengewinnung und bei bestehenden Kundenbeziehungen in der Customer-Service- und Contactcenter-Branche. Auf diese Weise dient der Branchenkodex dem Schutz von Verbrauchern, aber ebenso auch von Mitarbeitenden vor unlauteren Geschäftspraktiken und unzumutbaren Belästigungen durch geschäftliche Handlungen. Mit dem Eintritt in den CCV verpflichten sich die Mitglieder zur Einhaltung der dort festgelegten Regularien.

GELTUNGSBEREICH

Die Einhaltung rechtlicher Regeln auf nationaler und europäischer Ebene – insbesondere die Beachtung des Wettbewerbsrechts, des Verbraucher- und Datenschutzes, telekommunikationsrechtlicher sowie arbeitsrechtlicher Bestimmungen (insb. UWG, BDSG, DSGVO, TKG, MiLoG) – ist eine Selbstverständlichkeit für die Unterzeichner des Branchenkodex.
Zusätzlich zu den gesetzlichen Regelungen werden zur Verbesserung und besonderen Beachtung des Verbraucherschutzes und des Schutzes von Mitarbeitenden bundesweit definierte Qualitätsmaßstäbe und Bestimmungen erfüllt.

„Auch eine freie Marktwirtschaft braucht Regeln. **Die besten Regeln gibt sich aber die Wirtschaft selbst.“**

WIR VERPFLICHTEN UNS GEMEINSAM ZU BESONDEREN REGELUNGEN. EIN ÜBERBLICK: *

1. VERHALTEN AM TELEFON

Die Entscheidung des Kunden über Art, Umfang und Beendigung des Kontakts hat oberste Priorität. Auf den Kunden darf keinerlei Druck erzeugt werden, es muss transparent ohne Verschleierungen kommuniziert werden und alle Regeln der Höflichkeit sind einzuhalten. Der Branchenkodex umfasst Bestimmungen sowohl für die Inbound- als auch die Outbound-Telefonie.

2. SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION

Werbesendungen über den schriftlichen Weg – über E-Mails, Fax, SMS, MMS, Social Media, Internet oder Mailings/Post – dürfen nur unter bestimmten Vorraussetzungen, die insbesondere die Einwilligung des Adressanten anbelangen, erfolgen.

* Den detaillierten Branchenkodex lesen Sie hier.

3. MITARBEITENDE

Im Kundenkontakt werden nur Mitarbeitende eingesetzt, deren Kenntnisse und Fähigkeiten gewährleisten, dass die Regeln dieses Branchenkodex eingehalten werden. Es muss gewährleistet sein, dass die Beschäftigten die Inhalte des Branchenkodex kennen und sich diesem verpflichten.

Alle Einrichtungen, die sich dem Branchenkodex verpflichten, gewährleisten eine korrekte Behandlung ihrer Mitarbeitenden. Deren Vergütung muss transparent sein. Insbesondere im Falle von fixen und variablen Vergütungen muss der variable Bestandteil realistisch und nachvollziehbar sein.

4. DATENSCHUTZ

Die auf diesen Branchenkodex Verpflichteten gewährleisten, dass die zur Verfügung gestellten und gewonnenen Daten nur im Vertragsumfang und innerhalb der Grenzen der Datenschutzgesetze verarbeitet und genutzt werden. Ebenso verpflichten sie sich, ihre Mitarbeitenden und sonstigen Vertragspartner auf die Einhaltung des Datenschutzes.

5. VERSTÖSSE

Bei Verstößen gegen den Branchenkodex entscheidet das zuständige Kontrollorgan über die jeweiligen Sanktionen. Der auf diesen Branchenkodex Verpflichtete unterwirft sich dem jeweiligen Schiedsspruch und/oder den Sanktionen nach Maßgabe der Satzung bzw. der Verfahrensordnung. Wir vom CCV sowie der DDV haben darüber hinaus gemäß unseren Satzungen die Aufgabe, die gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Interessen unserer Mitglieder und der Branche zu fördern und zu verfolgen (§ 8 UWG, § 3 UKlaG).

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

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

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

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

CCV QUALITY AWARD:
EINE BÜHNE FÜR EXZELLENZ IM KUNDENDIALOG.

Qualitätsvoller Kundendialog hat in Deutschland eine Heimat. Seit über zwei Jahrzehnten würdigt der CCV mit dem CCV Quality Award herausragende Leistungen der Branche und macht sie einem breiten Publikum sichtbar. So setzen wir ein Zeichen für Exzellenz, Innovation und Engagement in einer der dynamischsten und kundenorientiertesten Branchen der Wirtschaft.

Bereits seit 2003 prämieren wir Organisationen, die in den Kernbereichen Mitarbeiterorientierung, IT-Innovation, Kundenzufriedenheit und Best Partnership neue Maßstäbe setzen. Diese Kategorien spiegeln die Vielfalt und die wesentlichen Erfolgsfaktoren des modernen Kundendialogs wider und stehen exemplarisch für die hohe Qualität und Professionalität der Branche. Seit 2023 verleihen wir den Quality Award ebenfalls in der Kategorie Female Leadership.

Der CCV Quality Award ist mehr als nur eine Auszeichnung – er ist ein Symbol für herausragende Qualität, kontinuierliche Weiterentwicklung und gelebte Wertschätzung in der Welt des Kundendialogs. Weitere Informationen zu den Kategorien, dem Bewerbungsverfahren und den bisherigen Preisträgern finden Sie auf unserer Website.

Mehr zum CCV Quality Award und zur Teilnahme erfahren Sie hier.

GEWINNER CCV QUALITY AWARD 2022 - 2024

MITARBEITERORIENTIERUNG

2024: Assist Digital
2023: Triple S Manufaktur
2022: gevekom

BEST PARTNERSHIP

2024: Dialogue Alliance
2023: Transcom & virtualQ
2022: gkk DialogGroup

IT-INNOVATION

2024: Amevida & Kore.al
2023: Cognigy
2022: Cognigy

KUNDENZUFRIEDENHEIT

2024: Telefonica
2023: keine Nominierung
2022: tricontes360

FEMALE LEADERSHIP

2024: Heike Leise
2023: Isabel Martorell Naßl

QUALITY AWARD - FEMALE LEADERSHIP:
EINE BÜHNE FÜR FRAUEN IN FÜHRUNG

Die Kategorie Female Leadership rückt seit 2023 Frauen und Organisationen ins verdiente Rampenlicht, die mit ihrem Engagement, ihrer Vision und ihrer Führungsstärke einen maßgeblichen Beitrag zum Erfolg der Branche leisten. Mit dieser Auszeichnung würdigt der CCV herausragende Leistungen, die nicht nur inspirieren, sondern auch zukunftsweisende Impulse setzen und nachhaltige Veränderungen bewirken. Ziel ist es, Frauen eine Plattform zu geben, ihre Erfolge sichtbar zu machen und ihre Geschichten zu erzählen – Geschichten, die Mut machen, andere inspirieren und die Vielfalt weiblicher Führungskraft eindrucksvoll unterstreichen.

Besonders hervorzuheben ist der innovative Nominierungsprozess dieser Kategorie: Anstelle klassischer Bewerbungen können während des Bewerbungszeitraums qualifizierte Vorschläge eingereicht werden – anonym, unkompliziert und offen für alle, die das Potenzial und die Leistungen einer würdigen Kandidatin ins Gespräch bringen möchten.

Wie Female Leadership selbst ist auch diese Kategorie ein Symbol für Fortschritt, Vielfalt und die Kraft gemeinsamer Ziele. Der Quality Award in dieser Disziplin setzt ein starkes Zeichen: Frauen gehören an die Spitze – und ihre Arbeit, ihre Visionen und ihr Einfluss verdienen es, gefeiert zu werden. Genau das tun wir mit diesem Award, der stellvertretend für all jene Frauen steht, die tagtäglich Außergewöhnliches leisten.

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

AUFNAHMEANTRAG

zur Mitgliedschaft im Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

BITTE GEBEN SIE IHRE DATEN AN

Unternehmen (lt. Eintragung im Handelsregister)

Anschrift

Vorname | Name

Rechnungsadresse, wenn abweichend

Funktion

E-Mail (gesch.)

Telefon

E-Mail (Rechnungen)

Mobil

Bemerkungen

Homepage

BITTE GEBEN SIE IHRE KATEGORIE AN

	Kategorie	FTE (Full Time Equivalent)	Aufnahmegebühr (zzgl. USt.)	Jahresbeitrag (zzgl. USt.)
ORDENTLICHE MITGLIEDER				
☐	**Unternehmensmitgliedschaft** Customer-Service-Einheiten, Call- und Contactcenter (lt. §2 Beitragsordnung) **	☐ 1 – 250 ☐ 251 – 500 ☐ > 500	Einmalig 300,00 Euro	990,00 Euro 1.990,00 Euro 2.650,00 Euro
☐	**Unternehmensmitgliedschaft** Sonstige Unternehmen (lt. §2 Beitragsordnung)	☐ 1 – 5 ☐ 6 – 50 ☐ 51 – 250 ☐ 251 – 500 ☐ > 500	Einmalig 300,00 Euro	990,00 Euro 2.650,00 Euro 3.650,00 Euro 4.320,00 Euro 5.640,00 Euro
☐	**Unternehmensmitgliedschaft** Start-Up-Unternehmen (lt. §3 Beitragsordnung)	☐ 1 – 10	Einmalig 300,00 Euro	865,00 Euro
ASSOZIIERTE MITGLIEDER				
☐	**Wissenspartner** (lt. §3 Beitragsordnung)	–	–	665,00 Euro

Stand: 01.2025

☑ **Ich erkenne mit meiner Unterschrift die Verbandssatzung, die Beitragsordnung und den BRANCHENKODEX an.**
www.cc-verband.de/ueber-uns/verbandsdokumente

** Ausgenommen sind Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter der Zulieferwirtschaft, für diese gilt die „Unternehmensmitgliedschaft: Sonstige Unternehmen".

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

HIER ZUM HERAUSTRENNEN
ODER DEN ANTRAG
ONLINE AUSFÜLLEN.

WEITERE HINWEISE ZUR MITGLIEDSCHAFT

Die CCV-Verbandsmitgliedschaft bezieht sich auf das jeweilige Unternehmen. Neben dem Bevollmächtigen, der das Unternehmen im CCV vertritt, können weitere Ansprechpartner benannt werden, die die Mitgliedervorteile im vollen Umfang **kostenfrei** nutzen können. Diese können Sie uns per E-Mail an ***info@cc-verband.de*** mitteilen.

Bitte kreuzen Sie hier Ihre Unternehmensart an
(Bitte nur Haupttätigkeit ankreuzen):

- ☐ Customer Service, Call- und Contactcenter (Inhouse)
- ☐ Customer Service, Call- und Contactcenter (Dienstleister, Agentur, Outsourcer)
- ☐ Customer Service, Call- und Contactcenter (Mischform Inhouse/Dienstleister)
- ☐ Unternehmensberatung
- ☐ Hard-/Software
- ☐ Telekommunikations-/Mehrwertdienste
- ☐ Zertifizierung
- ☐ Aus- und Weiterbildung/Training
- ☐ Personaldienstleistung
- ☐ Verein/Verband
- ☐ Bildungsträger
- ☐ Sonstige Unternehmensarten:

_____

HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ

Die Vertraulichkeit und Integrität Ihrer persönlichen Angaben ist uns ein besonderes Anliegen. Wir werden Ihre Angaben daher sorgfältig und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz sowie unserer CCV-Datenschutzerklärung verarbeiten und nutzen.

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

www.cc-verband.de/datenschutz

☑ Ich erkläre hiermit, die CCV-Datenschutzerklärung gelesen zu haben.

EINWILLIGUNG IN DIE DATENVERARBEITUNG ZU WEITEREN ZWECKEN

Für eine umfassende Mitgliederbetreuung ist es erforderlich, dass Sie nachstehend Ihre Einwilligung in die weitergehende Nutzung Ihrer persönlichen Angaben erklären (bitte Zutreffendes ankreuzen):

- ☐ Ich bin damit einverstanden, dass auf der CCV-Website die Adresse, die Domain sowie der Name des Hauptansprechpartners mit Funktionsbezeichnung des Mitgliedsunternehmens veröffentlicht wird.
- ☐ Ich bin damit einverstanden, dass der CCV meine hier angegebenen personenbezogenen Daten zum Zwecke der Mitgliederbetreuung (z. B. Einladungen zu Verbandsveranstaltungen, Informationen über Verbandsaktionen, Neuigkeiten und CCV-Sponsoren sowie -Partnern, Versendung von Mitgliedermagazin und Mitgliedernewsletter) sowie zur Markt- und Meinungsforschung verarbeitet und nutzt.
- ☐ Ich bin damit einverstanden, zu den oben genannten Zwecken telefonisch und per E-Mail kontaktiert zu werden.

WIDERRUFSRECHT

Ich kann unter der E-Mail-Adresse ***info@cc-verband.de*** oder postalisch Auskunft über meine beim CCV gespeicherten personenbezogenen Daten erhalten und jederzeit deren Berichtigung, Löschung oder Sperrung verlangen. Sollte ich im Nachhinein Einwände gegen die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung meiner Daten haben, kann ich meine Einwilligung ohne Angabe von Gründen unter der oben genannten E-Mail Adresse oder postalisch widerrufen. In diesem Fall kann jedoch aus organisatorischen und rechtlichen Gründen eine umfassende Mitgliederbetreuung nicht mehr gewährleistet werden.

☑ **Ich versichere hiermit, für das von mir vertretene Unternehmen zeichnungsberechtigt zu sein.**

☑ **Darüber hinaus verpflichte ich mich, Adressänderungen, Änderungen der Firmierung oder den Wechsel von Ansprechpartnern umgehend schriftlich oder per E-Mail an *info@cc-verband.de* mitzuteilen.**

Datum, Ort	Unterschrift / Stempel

Postanschrift Geschäftsstelle:
Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 / 2 06 13 28 - 0
Fax: +49 (0) 30 / 2 06 13 28 - 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident)
Benjamin Barnack (Vizepräsident)
Andreas Bopp (Schatzmeister)
Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Bank: Berliner Volksbank
IBAN: DE82100900002297494000
BIC: BEVODEBB
AG Charlottenburg VR 26930 B

FACHSPEZIFISCHER WISSENSTRANSFER: AUSTAUSCHEN. BEWEGEN. GESTALTEN.

Im CCV wird der Austausch im Netzwerk auf unterschiedlichen Ebenen gepflegt, u. a. in den themenspezifischen Fachgruppen, Netzwerken und Arbeitskreisen. Deren Teilnehmer treffen sich regelmäßig, diskutieren über verschiedene Themen, tauschen Informationen aus und wollen mit diesem gebündelten Wissen in der Branche etwas bewegen.

ARBEITSKREIS RECHT & REGULIERUNG

Uns ist es gelungen, den CCV als kompetenten Ansprechpartner für Politik, Gesetzgeber und Interessengruppen zu positionieren, Aufklärungsarbeit zu leisten und zu sachgerechten Lösungen beizutragen. Da Sammlung und Auswertung laufender Informationen von Bundestag und Bundesrat vielfältig und anspruchsvoll sind und auch Stellungnahmen, Gutachten, Gegenvorschläge und Anhörungen sowie Interviews einen hohen Aufwand bedeuten, ist zur Unterstützung des Ressorts Recht & Regulierung im Mai 2011 der Arbeitskreis Recht & Regulierung gegründet worden.

ARBEITSKREIS AI & ROBOTICS

Der CCV versteht sich als Plattform und Marktplatz für Trends & Innovationen im Kundendialog. Mit dem Arbeitskreis AI & Robotics wird der Verband auch zukünftig dazu beitragen, dass Neuerungen und Trends im Umfeld AI & Robotics identifiziert und für unsere Verbandsmitglieder zugänglich gemacht werden. Der Arbeitskreis bietet eine Plattform für den unabhängigen Austausch zwischen Anwendern, Forschung und Wissenschaft und den entsprechenden Lösungsanbietern.

ARBEITSKREIS QUALITÄT & TRAINING

Das Ziel dieses Arbeitskreises ist es, einen ausgewogenen und menschenzentrierten Ansatz in der Branche zu fördern, der sowohl innovative Trainingsmethoden als auch die Integration von Künstlicher Intelligenz berücksichtigt. Wir streben danach, exzellente Kundenerfahrungen zu schaffen und gleichzeitig die Mitarbeiterzufriedenheit und -kompetenz zu steigern. Dies soll durch innovative Ansätze in der Schulung und Qualitätssicherung erreicht werden, die sowohl die persönliche Entwicklung der Mitarbeitenden als auch die Effizienz der Kundenbetreuung verbessern. Die Mitglieder des CCV-Arbeitskreises Qualität & Training treffen sich zu regelmäßigen Jour Fixes, einem größeren Interessentenkreis werden dann in offenen Online-Events Best Practices aus dem Bereich zugänglich gemacht.

ARBEITSKREIS AUSBILDUNG

Die Gründung des Arbeitskreises erfolgte bereits im November 2009. Aufgaben und Ziele sind die Weiterentwicklung der Ausbildungsberufe Kaufmann/-frau für Dialogmarketing und Servicefachkraft für Dialogmarketing, das Sammeln von Fakten zu positiven sowie negativen Entwicklungen aus Berufsschulen und Handelskammern und ein Kommunikations- und Informationsangebot für alle Beteiligten. Der CCV engagiert sich im Rahmen des CCV-Arbeitskreises Ausbildung im Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing.

ARBEITSKREIS DIVERSITY & INCLUSION

Der CCV-Arbeitskreis zur Inklusion von Menschen mit Behinderung wurde 2010 gegründet. Seit 2024 hat er sein Spektrum erweitert und trägt den Namen CCV-Arbeitskreis Diversity & Inclusion, um alle Dimensionen der Vielfältigkeit zu berücksichtigen. Wir wollen gemeinsam mit den CCV-Mitgliedern den Blick der Inklusion erweitern und mit allen Barrieren in den Köpfen Schluss machen!

FACHGRUPPE VERSICHERUNGSCALLCENTER

Mit der Fachgruppe Versicherungscallcenter bietet der CCV ein Forum spezifisch für Callcentermanager aus der Versicherungsbranche. In regelmäßigen Abständen laden unterschiedliche Versicherer die Fachgruppe ein. Teilnehmen können ausschließlich Führungskräfte aus Inhouseservicecentern aus der Versicherungsbranche. Die Themen der Treffen sind vielfältig: Von Qualitätssicherung über Kundenzufriedenheitsmessung und Personaleinsatzplanung bis hin zu Prozessoptimierungen und Chancen von KI für die Branche.

CCV-NETZWERK FRAUEN IM VERBAND

Wir wollen den Frauen im CCV eine stärkere Stimme geben und mehr frauenspezifische Themen bearbeiten. Im Frühjahr 2022 stellte das Startteam des CCV-Frauen-Netzwerkes in einem ersten Online-Event die Ergebnisse einer Umfrage zu Frauen im Verband vor, an der sich über 60 Frauen aus der Branche beteiligten. Seitdem finden regelmäßige Online-Events zum Thema Female Leadership statt, in welchen unterschiedliche Themen beleuchtet werden und die Raum für regen Austausch bieten. 2023 wurde zum ersten Mal die Kategorie Female Leadership beim CCV Quality Award ausgelobt. Hier stehen Frauen oder Organisationen im Vordergrund, die sich in besonderem Maße um unseren Wirtschaftszweig verdient gemacht haben. Wir würdigen herausragende Leistungen von Frauen in der vom CCV vertretenen Branche, geben ihnen eine Bühne und schaffen so Sichtbarkeit für sie.

PHYSISCHE UND DIGITALE EVENTS:
VERNETZUNG. EXPERTISE. SPASS.

FORMATE AUF REGIONALER EBENE

In unseren vier CCV-Regionen Nord, Ost, Süd und West finden jeweils mehrere Events pro Jahr statt – ob digital oder in Präsenz, ob Jahresausklangtreffen oder Sommerfest, zu speziellen aktuellen Themen mit spezifischen Vorträgen oder als reines Netzwerk-Event. CCV-Mitglieder können an allen Regionaltreffen kostenfrei teilnehmen. CCV-Interessenten dürfen bis zu zweimal kostenfrei „schnuppern".

NEUES FORMAT: CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

Unser Anspruch ist es, exzellenten Kundenservice zu kreieren und die Erwartungen von Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Doch wie wird aus dieser Vision gelebte Praxis? Genau darum geht es bei diesen DACH-Events. Erleben Sie inspirierende Keynotes, interaktive Workshops und praxisnahe Fallstudien, die Ihnen konkrete Werkzeuge und Strategien an die Hand geben. Lernen Sie von Experten und tauschen Sie sich mit Gleichgesinnten aus, um Ihren Kundenservice auf das nächste Level zu heben und nachhaltige Erfolge zu erzielen.

„Der CCV bringt die richtigen Menschen, Organisationen und Know-how zusammen – **und gibt zukunftsstarken Ideen eine Plattform und öffentliche Bedeutung."**

CCV-JAHRESTAGUNG
DER EVENTHÖHEPUNKT DES JAHRES

Die CCV-Jahrestagung ist das Branchenevent für die Customer Service- und Contact Center-Branche. Jedes Jahr im November treffen sich Fachleute aus ganz Deutschland für zwei Tage in Berlin. Networking, spannende Vorträge und praxisnahes Know-how stehen im Fokus.
Ein wichtiger Programmpunkt ist die jährliche CCV-Mitgliederversammlung, bei der die Mitglieder über die Ausrichtung des Verbandes beraten und entscheiden. Begleitet wird die Veranstaltung von kulinarischen Freuden, Unterhaltungsprogramm und einer entspannten Atmosphäre, die Raum für Austausch und Beisammensein bietet. Seien Sie dabei und gestalten Sie die Zukunft der Branche aktiv mit!

DER CCV ALS PUBLIZIST

Whitepaper, Studien und Umfragen sowie vielfältige Branchenpublikationen und Broschüren zu Themen wie Social Media, Outsourcing, Onlinemarketing oder Datenschutz stellen wir zur Einsicht und zum Bestellen bereit.

Hier gelangen Sie
zum Publikationsbereich.

DIE STIMME DER BRANCHE!
DAS SAGEN PARTNER UND MITGLIEDER.

PARTNER UND MITGLIEDER

„Ob Branche oder Berufsgruppe: Wer seinen Themen zu übergeordneten Entscheidungsinstanzen in Politik und Gesellschaft Gehör verschaffen will, braucht eine starke Interessensvertretung. Für Führungskräfte und Unternehmer im Kundenservice ist dies der CCV. Dazu gehört auch, den direkten Nutzen für sich aus einem starken Wissensnetzwerk mit arbeitsspezifischer juristischer Kompetenz zu ziehen. Es gibt noch viele weitere individuelle Gründe, Teil eines so starken Partners zu sein."

Manfred Stockmann, CCV-Ehrenpräsident, Inhaber C.M.B.S. Managementberatung

„Netzwerken und politische Interessensvertretung, dies sind für mich die Kernelemente des CCV. Die Call- und Contactcenter-Branche entwickelt sich zusammen mit moderner Kommunikationstechnik, Sozialen Medien und verändertem Verbraucherverhalten unaufhaltsam weiter. Die kompetente Interessensvertretung durch den CCV verschafft uns den Rahmen für diese Entwicklung. Deshalb lohnt sich das Engagement im Verband, sei es als Mitglied oder als Aktiver."

Ursula Steinmetz, CCV-Ehrenpräsidentin, Gesellschafterin hbkPartner

„Die Gründung des damaligen Call Center Forum Deutschland e. V. markiert den Beginn der Professionalisierung des Kundendialogs in Deutschland. Für uns ist der Verband seit seinen Anfängen Plattform für den Austausch, für das gemeinsame Arbeiten an einem gemeinsamen Ziel: qualitätsvollen Service von Menschen für Menschen – mit guten Bedingungen und einer wertschätzenden Arbeitswelt. Gerade die Vernetzung und der Austausch unter KollegInnen der Inhouse-Serviceeinheiten ohne Konkurrenzgedanken ist fruchtbar und wertvoll. Allein das ist schon ein guter Grund für eine CCV-Mitgliedschaft."

Sandra & Michael Stüve, Geschäftsführung, HCD Human Centered Design GmbH

„Der CCV ist für mich seit vielen Jahren eine zentrale Plattform für den Austausch und die Weiterentwicklung der Contact-Center-Branche. In einer Zeit, in der künstliche Intelligenz, Automatisierung und neue Kundenanforderungen den Service grundlegend verändern, braucht es eine starke Stimme, die Praxiswissen, Innovation und politische Interessen vereint. Der CCV ermöglicht genau das – ein Netzwerk, in dem Erfahrung und Zukunftsgestaltung Hand in Hand gehen. Ich schätze den offenen Dialog und die gemeinsame Arbeit an qualitativen und nachhaltigen Lösungen. Deshalb ist ein Engagement im CCV für mich nicht nur wertvoll, sondern essenziell für die Zukunft unserer Branche."

Ralf Mühlenhöver, Berater, Sprecher, Moderator

„Der erste Kontakt mit dem CCV während der CCW Call Center World war für Pluxee ein wahrer Meilenstein! Bereits dort konnten wir die außergewöhnliche Energie des Verbands und seiner Mitglieder hautnah erleben – eine Energie, die von einem tiefen Engagement für die Weiterentwicklung unserer Branche geprägt ist."

Philipp Geka, Senior Manager Kooperationen und strategische Partnerschaften, Pluxee Deutschland GmbH

ARBEITSORTE:
GAME CHANGER IM WANDEL DER ARBEITSWELT.

Trotz aller Fortschritte bei Automatisierung und KI bleibt der physische Arbeitsplatz ein zentraler Faktor für Produktivität, Kreativität und Wohlbefinden. Arbeitsorte müssen sich ändern – sie müssen das Miteinander von KI und Mensch und die zunehmende Diversität von Belegschaften aktiv unterstützen. Vier Lösungsvorschläge:

URBAN WORKING setzt auf Arbeitsorte, die Begegnung ermöglichen. Statt nüchterner Büroflächen entstehen Räume, die das soziale Miteinander stärken und Zusammenarbeit erleichtern. Nach dem Vorbild der Stadtplanung schaffen moderne Arbeitswelten Zonen für konzentriertes Arbeiten, offene Austauschflächen und informelle Treffpunkte. So entstehen Orte, die nicht nur der Arbeit dienen, sondern Identifikation stiften.

NACHHALTIGKEIT beginnt bei der bewussten Nutzung bestehender Ressourcen. Bestehende Gebäude werden erhalten und intelligent umgestaltet, um sowohl wirtschaftlichen als auch ökologischen Ansprüchen gerecht zu werden. Materialien werden gezielt ausgewählt, wiederverwendet und recycelt, um gesunde, langlebige Arbeitswelten zu schaffen. Nachhaltigkeit bedeutet auch, Standorte zu überdenken: Innenstädte statt anonymer Gewerbegebiete machen Büros nicht nur attraktiver, sondern auch lebensnaher, und sie verringern den CO_2-Footprint der Pendler.

BLENDING PLACE & TIME beschreibt eine Arbeitswelt, in der fixe Bürozeiten der Vergangenheit angehören. Mitarbeitende wechseln flexibel zwischen Büro, Homeoffice und anderen Arbeitsorten – unterstützt durch digitale Infrastruktur und die richtige Vertrauenskultur.

PHYSISCHE UND MENTALE GESUNDHEIT gehört in den Fokus. Ergonomie, Akustik, Licht und Farben spielen eine entscheidende Rolle für Konzentration und Wohlbefinden. Rückzugsorte, Ruhezonen und gesunde Verpflegung sind elementare Bestandteile einer zukunftsfähigen Arbeitswelt.

Moderne Arbeitswelten entstehen dort, wo funktionale Anforderungen, menschliche Bedürfnisse und wirtschaftliche Ziele zusammengeführt werden. Sie sind **WORKPLACES TO BE** – Arbeitsorte, die wertschätzend gestaltet sind, wirtschaftlich funktionieren und eine visionäre Perspektive auf die Zukunft bieten. **WORKPLACES TO BE** sind dynamische Orte, die Unternehmen und Menschen gemeinsam voranbringen.

Seit 25 Jahren entwickelt HCD Organisationen und ihre Arbeitsorte: Als neutraler Berater, immersiver Planer und enthusiastischer Umsetzungspartner schafft ein interdisziplinäres Team die Grundlagen für resiliente und zukunftsfähige Organisationen. HCD berät und plant innenarchitektonisch überzeugende Arbeitsorte, die funktionieren und auf die Arbeitgebermarke einzahlen. Mit dieser einzigartigen Verbindung von Strategie, Raum und IT schafft HCD workPlaces to Be.

Sandra & Michael Stüve
Pioniere für einzigartige Arbeitswelten
HCD Human Centered Design GmbH

BESTE GRÜNDE FÜR EINE CCV-MITGLIEDSCHAFT.
EIN MEHR AN PRÄSENZ, NEUKUNDEN & WISSEN.

1

ERWEITERN SIE IHR NETZWERK!
Wir bieten Ihnen mit regionalen, bundesweiten und internationalen CCV-Veranstaltungen eine Plattform für Kooperationen, zum Austausch und zur gegenseitigen Hilfestellung.

2

PROFITIEREN SIE VON UNSEREM WISSEN!
Wir informieren Sie regelmäßig über die neuesten politischen und rechtlichen Entwicklungen in der Customer-Service- und Callcenter-Branche und ermöglichen Ihnen die Teilnahme an verschiedenen Fach- und Arbeitsgruppen.

3

GEWINNEN SIE NEUE KUNDEN!
Auf unserer Ausschreibungsplattform finden Sie immer wieder exklusive Gesuche, die nur Mitgliedern vorbehalten sind.

4

FINDEN SIE GEHÖR!
Wir betreiben aktive Lobbyarbeit, sprechen mit den Parteien und politischen Kontrollgremien, um die Rahmenbedingungen dieser Branche zu optimieren.

5

WIR ZEIGEN WAS SIE KÖNNEN!
Mit Hilfe unseres CCV Quality Awards können Sie jedes Jahr Ihre innovativen und zukunftsweisenden Projekte vorstellen und prämieren lassen.

6

STÄRKEN SIE IHRE REPUTATION!
Unsere Mitglieder handeln nach dem „Branchenkodex der Customer-Service- und Contactcenter-Branche" und haben als seriöse Dienstleister Marktvorteile durch die Verwendung des Branchenkodex-Signets.

7

SPAREN SIE BARES GELD!
Sie erhalten kostenfrei die Fachzeitschriften TeleTalk und INTRE sowie spezielle Konditionen bei Tagungen und Kongressen.

CCV ERKLÄRUNG
FÜR DIVERSITÄT UND GEGEN RASSISMUS.

Im Mai 2024 haben wir ein kraftvolles Zeichen für Vielfalt und gegen Diskriminierung gesetzt: Mit der Kampagne „Customer Service ist bunt und divers" rief der Verband zu einem branchenweiten Engagement für Diversität und gegen Rassismus auf. Die zugrunde liegende Erklärung wurde nach intensiver Diskussion und vollster Zustimmung des Vorstands und der Geschäftsstelle in das CCV-Grundsatzprogramm aufgenommen – ein Meilenstein für die gesamte Branche.

Die Kampagne ist nicht nur eine kurzfristige Initiative, sondern langfristig angelegt, um nachhaltig ein Statement zu setzen. Mit vielfältigen Aktionen, Dialogformaten und Angeboten zur Beteiligung wollen wir den Fokus auf gelebte Vielfalt und ein respektvolles Miteinander legen. Unternehmen, Institutionen und Einzelpersonen aus der Branche sind herzlich eingeladen, Teil dieser Kampagne zu werden.

Zahlreiche Partner haben sich bereits angeschlossen, um gemeinsam Verantwortung zu übernehmen. Beteiligen Sie sich an dieser wichtigen Initiative und setzen Sie ein Zeichen für eine inklusive Zukunft!

Eine Liste der Unterstützer finden Sie hier.

DER GRUNDSATZ

- Der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) repräsentiert eine **vielfältige und dynamische Branche** mit mehr als 560.000 Beschäftigten.
- In dieser sind Menschen unterschiedlicher Herkunft und Kultur **unverzichtbar** für Innovation, Wachstum sowie einen **vielschichtigen Kundenservice.**
- Die Vielfalt innerhalb unserer Unternehmen ist nicht nur **Quelle für Kreativität** und **neue Perspektiven**, sondern auch ein entscheidender Faktor für den wirtschaftlichen Erfolg.
- **Wir glauben fest daran**, dass jedes Individuum unabhängig von ethnischer Zugehörigkeit oder persönlichem Hintergrund die gleiche Chance verdient hat.
- Eine inklusive und **respektvolle Arbeitsumgebung** trägt dazu bei, dass sich Beschäftigte sicher und geschätzt fühlen, Barrieren abgebaut sowie Vorurteile überwunden werden.
- **Gelebte Demokratie** beruht auf gesellschaftlicher Mitbestimmung und bürgerschaftlichem Engagement.
- Der CCV setzt sich gegenüber politischen Entscheidungsträgern leidenschaftlich **für die Branche** ein und kritisiert auch regulatorische Entwicklungen.
- **Doch klar ist:** Ein respektvolles Miteinander muss im lebhaften, kontroversen Diskurs jederzeit gewahrt werden.
- Die **Demokratie ist ein hohes Gut**, das es zu schützen gilt. Verfolgung, Vertreibung und Diskriminierung von Menschen darf es nie wieder geben.
- **Unser Engagement** für Diversität und gegen Rassismus, Antisemitismus, Hass sowie Gewalt **ist nicht verhandelbar**.

CCV – Mai 2024

GEMEINSAM EINE STARKE STIMME BILDEN!
WERDEN SIE EIN TEIL DES CCV.

Der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. steht allen offen, die gemeinsam die Zukunft der Branche entwickeln und sich dafür engagieren wollen. Unterstützen auch Sie den Verband als:

- **Customer-Service-, Call- und Contactcenter-Dienstleister (Outsourcer/Agentur)**
- **Customer-Service-, Call- und Contactcenter-Betreiber (Inhouse)**
- **Customer-Service-, Call- und Contactcenter-Berater**
- **Hersteller oder Vertreiber von technischen Lösungen (z. B. ACD, IVR, CTI, Software etc.)**
- **Serviceprovider, der Dienstleistungen für die Unternehmen unserer Branche erbringt**
- **Anbieter von Trainings- und Weiterbildungsmaßnahmen**
- **Start-up, Bildungsträger oder Verein**

WERDEN SIE MITGLIED

Auf Seite 12 und 13 in dieser Publikation finden Sie unseren Mitgliedsantrag. Oder füllen sie ihn einfach online aus.

UNTERSTÜTZEN SIE ALS SPONSOR

Sponsoring gehört für Organisationen zu einem sehr wichtigen Bestandteil der Finanzierung und hat auch für den CCV eine immense Bedeutung. Wenden Sie sich gern bei individuellen Fragen zu Kooperationen und Sponsorships an die CCV-Geschäftsstelle.

„Mit unserer Power und Expertise entwickeln und gestalten wir die Zukunft unserer Branche. **Fortschritt klappt gemeinsam besser.“**

CX UND KI – MIT SMARTER TECHNOLOGIE ZU PERFEKTER CUSTOMER EXPERIENCE

Stellen Sie sich vor, jede Kundenanfrage wird schnell und ohne Umstände gelöst – und zwar so mühelos, dass Kunden und Mitarbeitende gleichermaßen begeistert sind. Genau das erreichen moderne Contact Center durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz.

Die Reise beginnt mit nahtloser **Omnichannel-Kommunikation**: Anrufe, Textnachrichten, E-Mails oder Chats – alles läuft über eine zentrale Plattform. KI-basierte Lösungen sorgen dafür, dass Bots und Mitarbeitende Hand in Hand arbeiten. Dank intelligenter Sprach- und Textverarbeitung können viele Anfragen vollautomatisch bearbeitet werden. Wird menschliche Unterstützung benötigt, leitet ein attributbasiertes Routing die Anfrage direkt an die passende Person weiter.

Die Vorteile?

Mitarbeitende erhalten bereits vor dem Gespräch **alle relevanten Informationen**. So werden Gespräche präziser und kompetenter. Gleichzeitig unterstützt KI bei Recherche, Nachbereitung und Analysen **in Echtzeit** – das steigert die Effizienz und reduziert den Aufwand.

Ein erfolgreiches Contact Center verbindet Daten aus CRM-, ERP- und anderen Systemen zu einer Einheit. **Offene Schnittstellen** schaffen reibungslose Abläufe. Diese Symbiose aus Mensch, Maschine und Daten verwandelt die Customer- und Employee Experience in echte Wachstumsmotoren.

Von KI-gestütztem Self-Service über Echtzeitanalysen bis zur **Customer Journey Orchestration** – wer in die richtige Technologie investiert, steigert nicht nur **Kundenzufriedenheit** und Umsatz, sondern auch die **Mitarbeiterbindung**. Jetzt ist der perfekte Zeitpunkt, Ihre **CX-Strategie** neu zu denken und Ihr **Wachstumspotenzial** voll auszuschöpfen.

Und das Beste ist: Sie können bestimmen, wie Ihre Reise zur First Class CX aussieht. Wir integrieren die KI-Anwendungen auch in Ihre bestehenden Systeme, hybrid, on-prem oder in der Cloud. Zum Schutz Ihrer Investition und ohne Unterbrechung Ihres Business.

Mehr erfahren unter:
avaya.com/de

© 2025 Avaya LLC. All Rights Reserved.

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

WIR SIND FÜR SIE DA!

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)

Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328-0
E-Mail: info@cc-verband.de

Gestaltung: Pixelmacherei (Ein Service von Bestmann Akustik Gmbh & Co. KG)
Hattenhäuser Weg 8 | 34311 Naumburg | www.pixelmacherei.de