

Herzlich willkommen!



REGIONAL- TREFFEN OST

10.04.2024 | 12:30 – 18:30 UHR | DRESDEN

**HUMAN RESPONSIBILITY -
DAS NEUE HRM**

PRÄSENZVERANSTALTUNG



Aktuelles aus dem Verband

- **Andrea Höhling**
 - Vorständin Verbandsorganisation
 - CCV



CCV-Arbeitskreis Qualität & Training

➤ Start am 16.01.2024 mit Online-Event

- AK-Leiter:
 - Jessica Mohr, QVC
 - Beate Middendorf, profiTel
 - Manfred Stockmann C.M.B.S.



- bereits mehrere digitale Treffen
- **18.09.2024 Präsenz-Event in Kassel geplant**
- weitere Mitstreiter erwünscht
- bei Interesse Mail an joerdis.harenkamp@cc-verband.de



CCV-Arbeitskreis Qualität & Training



➤ Ziele

- Förderung eines ausgewogenen und menschenzentrierten Ansatzes in der Branche
- Berücksichtigung innovativer Trainingsmethoden und der Integration von KI
- zentrale Anlaufstelle im Sektor Training und Qualität für Callcenter
- Austausch von Wissen, Verbreitung bewährter Methoden, Förderung von Zusammenarbeit
- Teilen von praktischen Erfahrungen und Einsichten
- Entwicklung von Lösungsansätzen, die sowohl gegenwarts- als auch zukunftsorientiert sind
- Abbau von Vorbehalten gegenüber neuen Ausbildungsmethoden
- Motivation der CCV-Mitglieder, fortschrittliche Konzepte nicht nur zu testen, sondern auch effektiv in der alltäglichen Praxis anzuwenden

CCV-Arbeitskreis AI & Robotics



➤ Start am 12.09.2023 mit Online-Event

- AK-Leiter
 - Rainer Wilmers, AC Süppmayer
 - Ralf Mühlenhöfer, VIER
 - Sascha Poggemann, Cognigy
- bereits mehrere digitale Treffen
- **19.06.2024 Präsenz-Event in Düsseldorf geplant**
- weitere Mitstreiter erwünscht
- bei Interesse Mail an joerdis.harenkamp@cc-verband.de



CCV-Arbeitskreis AI & Robotics



➤ Ziele

- Gestaltung der Zukunft der Call Center-Branche durch Künstliche Intelligenz und Robotics
- führendes Netzwerk für KI im Callcenter-Bereich
- Teilen von Wissen, Förderung von Partnerschaften, Vorantreiben von Innovationen
- aktive Gestaltung des Einsatzes von KI, dabei Hervorheben der Bedeutung ethischer und rechtssicherer Anwendungen
- Motor für Wissenstransfer, Partnerschaften und Innovationen
- Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- praxisorientierte Einschätzung über den Einsatz von KI und Robotics im Unternehmen
- Abbau von Berührungsängsten, Ermutigung der CCV-Mitglieder, KI zu testen und in der Praxis erfolgreich einzusetzen

Wir wachsen weiter!

➤ Ursula Steinmetz

- CCV-Ehrenpräsidentin
- Managerin Mitglieder & Sponsoren
- seit dem 01.02.2024 an Bord

- begleitet die Entwicklung der CC-Branche in Deutschland seit 1993
- war für unterschiedliche Inhouse-Service-Center und BPO-Dienstleister als Managerin oder geschäftsführende Gesellschafterin tätig
- langjährige Erfahrung in der Personalberatung mit Schwerpunkt Service- und Call-Center-Professionals
- stand von 1996 bis 2003 als geschäftsführende Präsidentin für den Verband in Verantwortung
- aktuell auch im Jury-Team des CCV Quality Award aktiv



CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

24.04.2024 **CCV-Termin**

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

FEMALE LEADERSHIP

24.04.2024 | 12:00 – 13:00 UHR | ONLINE

INSIGHTS VON ISABELLA MARTORELL NAJL
GEWINNERIN DES CCV QUALITY AWARD 2023



ONLINE-EVENT

CCV-NETZWERK-EVENT FRAUEN IM VERBAND: „FEMALE LEADERSHIP“

13.06.2024 **CCV-Termin**



NEUES AUS DER
CCV-REGIONAL-GRUPPE SÜD



CCV-REGIONALTREFFEN SÜD AM 13.06.2024 BEI DER TEAMBANK IN NÜRNBERG

28.08.2024 **CCV-Termin**



NEUES AUS DER
CCV-REGIONAL-GRUPPE OST



CCV-REGIONALTREFFEN OST AM 28.08.

Am 28.08.2024 findet ein weiteres Regionaltreffen unserer CCV-Region Ost statt – Save the date!

CCV-Jahrestagung und CCV Quality Award 2024

- 13. und 14.11. 2024 – Freiheit Fünfzehn in Berlin
 - zwei Tage Tagung mit exzellentem Programm
 - am Abend des 13.11. Verleihung des CCV Quality Award 2024
 - Bewerbungsstart: 21.05.2024
 - CCV-Mitgliederversammlung



Recht & Regulierung

- AI-Act: März 2024 Beschluss durch das Europäische Parlament
- Unternehmen haben zwei Jahre Zeit, sich an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen
- aktuelle Infos: <https://cc-verband.de/themen/artificial-intelligence-act>



Folgen Sie uns

- Umfassend und aktuell informiert auf LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/company/ccvev/>
- CCV-Gruppe **exklusiv** für CCV-Mitglieder



Vielen Dank!