

Herzlich willkommen!



PRÄSENZVERANSTALTUNG
CALABRIO

REGIONAL- TREFFEN OST

28.08.2024 | 13:30 – 17:00 UHR | LEIPZIG

**FUTURE NOW:
REAL TALK ÜBER AGILITÄT UND
DIE ZUKUNFT DES KUNDENSERVICES**



Aktuelles aus dem Verband

- **Andreas Bopp**
 - CCV-Vorstand Finanzen



CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

10.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

1&1 PRÄSENTIERT:

**CCV-ARBEITSKREIS
AI & ROBOTICS**

10.09.2024 | 12:30 – 18:00 UHR | HAMBURG

KI IM KUNDENSERVICE: PRAXISNAHE EINBLICKE,
ERFOLGSGESCHICHTEN, LERNEN UND (ER-)ARBEITEN

The poster features a woman's face with glowing digital lines and a grid pattern, set against a dark background with a colorful gradient at the bottom.

**EVENT “KI IM KUNDENSERVICE:
PRAXISNAHE EINBLICKE,
ERFOLGSGESCHICHTEN, LERNEN UND
(ER-)ARBEITEN”**

11.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CALL CENTER FORUM .AT

callnet.ch

PRÄSENZVERBÄNDE

**CUSTOMER SERVICE
VISION DAYS**

11.09.2024 | 12:00-20:00 UHR | HAMBURG

**EVENT DER DACH-VERBÄNDE
DER CUSTOMER SERVICE BRANCHE**

The poster features a modern building with a grid pattern, set against a dark background with a colorful gradient at the bottom.

CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

12.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE ONLINE-EVENT
injixo

CCV-WEBINAR MIT INJIXO

12.09.2024 | 11:00 – 12:00 UHR | ONLINE

„GEMEINSAME KAPAZITÄTSSTEUERUNG: WIE AUFTRAGGEBER UND KUNDENSERVICE-DIENSTLEISTER PARTNERSCHAFTLICH ZUSAMMEN ARBEITEN“



“GEMEINSAME KAPAZITÄTSSTEUERUNG” – CCV-WEBINAR MIT INJIXO

25.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE ONLINE-EVENT
VIER

JETZT ANMELDEN!

RECHT IM CUSTOMER SERVICE - PRAXISWISSEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

25.09.2024 | 09:00 – 12:00 UHR | ONLINE
IHR REFERENT: CONSTANTIN JACOB (CCV-JUSTIZIAR)

DATENSCHUTZ- UND WETTBEWERBSRECHT & HINWEISGEBERSCHUTZ



RECHT IM CUSTOMER SERVICE – PRAXISWISSEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

27.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE PRÄSENZVERANSTALTUNG
CALABRIO

REGIONAL-TREFFEN SÜD

27.09.2024 | 11:30–18:00 UHR | MÜNCHEN

„FLEXIBILITÄT, BERATUNG, COLLABORATION UND DATENSCHUTZ FÜR DEN KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT“



CCV-REGIONALTREFFEN SÜD AM 27.09.2024 BEI DER VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN IN MÜNCHEN

CCV-Jahrestagung 2024

- 13. und 14.11.2024 – Freiheit Fünfzehn in Berlin – www.ccv-jahrestagung.de
 - zwei Tage exzellentes Programm
 - CCV-Mitgliederversammlung
 - Moderation: Ralf Mühlenhöver
 - neu: separater Co-Working Space
 - Sponsorenpackages noch buchbar



CCV Quality Award 2024

- Verleihung am Abend des 13.11. in Berlin
 - www.quality-award.de
 - Kategorien
 - Mitarbeiterorientierung
 - Kundenzufriedenheit
 - IT-Innovation
 - Best Partnership
 - Female Leadership
 - Patenschaften einzelner Kategorien noch möglich



CCV-Neumitglieder 2024

➤ Herzlich Willkommen:

bkr-callbusiness UG (haftungsbeschränkt) * vadeha-connect *
Travianet GmbH * snubes GmbH * hsag Heidelberger
Services AG * Nova IT LLC * **Spitch AG** * Avilov Services
GmbH * **Erik Wittke** * ADAC Nordbayern e.V. * Step-Byte-
Service GmbH * Mainova AG * QVMed sales & service GmbH
* Brightpattern Inc * Foundever B.V. & Co. KG * Berliner
Volksbank e.G * **Tenios GmbH** * Pluxee Deutschland GmbH *
Sanvartis GmbH * Nothelle Callcenter Services GmbH * Orlen
Deutschland GmbH * Parloa GmbH * Walter Services GmbH *
Berufsbildungswerk Berlin (ALBBW) * Hotline-Manager
Telefonservice UG * EWE Vertrieb GmbH * Edenred GmbH *
Tele Columbus AG * Stadtparkasse Düsseldorf *
AllGoodSpeakers ApS * HUAWEI Technologies Deutschland
GmbH * Reachxcel GmbH * Avaya Deutschland * YouCon
GmbH * EB-Kundenservice GmbH



Austausch mit der Bundesnetzagentur

➤ Der CCV im Einsatz für die Branche

- Treffen Ende Juli in Bonn
- Gespräch über Verbraucherschutz und Wettbewerbsrecht
- Themen: Branchenkodex, Bedeutung von KI, sinkendes Beschwerdeaufkommen
- weiterer Austausch vereinbart



Recht & Regulierung: AI Act

- in Kraft seit 01.08.2024 nach langen Verhandlungen
- EU-Verordnung (und damit unmittelbar, ohne Umsetzung in nationales Recht, anzuwenden) zur KI-Regulierung
- unterscheidet zwischen verschiedenen Risikostufen
- Pflichten: unterschiedliche Fristen einzuhalten
- Aktualisierung der CCV-Themenseite mit einem umfassenden Überblick nach Login: <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!