

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN

### Informationen zum Preis

Der CCV Quality Award wird jährlich vom Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) gemeinsam mit TeleTalk verliehen. Prämiert werden herausragende Branchenleistungen in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterorientierung, IT-Innovation, Best Partnership und seit 2023 Female Leadership.

### Kosten

Der CCV Quality Award steht für Anerkennung auf höchster Ebene. Um diesen Anspruch sicherstellen zu können und auch als Schutz der Jury vor standardisiert zusammengestellten Bewerbungseinreichungen, erheben wir eine **Schutzgebühr von 499,00 EUR zzgl. MwSt. je Bewerbung**. Die Schutzgebühr ist zahlbar nach Rechnungsstellung. Damit erwirbt jedes Unternehmen gleichzeitig das Anrecht, je Bewerbung mit einer Person kostenfrei an der Abendveranstaltung und Preisverleihung teilzunehmen sowie Bilder der Preisverleihung unentgeltlich (mit Hinweis auf den CCV als Urheber) als auch das CCV-Quality-Award-Siegel in der gewonnenen Kategorie für seine Öffentlichkeitsarbeit zu nutzen. Im Falle des Gewinns kann die Statue zu einem Preis von 399€ zzgl. MwSt. erworben werden. Weitere Tickets können zu den regulären Preisen erworben werden. Eine Rückerstattung der Schutzgebühr nach Bewerbungseingang ist nicht möglich. Für einen Vorschlag oder Nominierung in der Kategorie Female Leadership fallen keine Kosten an; eine Statue für die Gewinnerin dieser Kategorie ist kostenfrei.

### Bewerbung und Einreichung

Bewerbungen für alle Kategorien sind ab dem 23. Mai 2024 möglich; Einsendeschluss aller Unterlagen ist der 21. Juli 2024. Informationen können unverbindlich über das Webformular angefordert werden. Verbindliche Anmeldungen können über den dann zur Verfügung gestellten Online-Link eingereicht werden. Eine andere Form der Teilnahme als über die angebotenen Online-Link ist nicht möglich. In der Kategorie Female Leadership sind keine Bewerbungen möglich. In dieser können bis zum 21. Juli 2024 Vorschläge eingereicht werden, welche die Jury nominieren und prämiieren kann.

### Jury

Alle eingegangenen Bewerbungen werden von einer Jury aus Branchenexperten bewertet. Anschließend erfolgen die Nominierungen der besten Bewerber. Dazu erhalten die Mitglieder der Jury vollständigen Zugriff auf die gemachten Angaben und Vorschläge der Bewerber. Mit der Bewerbung stimmt der Bewerber dieser Datenweitergabe ausdrücklich zu.

### Teilnahmevoraussetzungen

Eingereicht werden können alle Informationen und Referenzen, die nicht länger als sechs Monate zurückliegen. Jedes Unternehmen darf sich für jede Kategorie des CCV Quality Award nur einmal bewerben. Jede Bewerbung um den CCV Quality Award darf (bis auf Referenzmaterial) den verfügbaren Raum des Formulars „Einsendung“ nicht überschreiten. Nur vollständig online ausgefüllte Formulare werden bewertet, da sonst der Jury eine objektive Beurteilung nicht möglich ist. Der Umfang des Referenzmaterials ist auf max. 15 Seiten zu beschränken, auf ein Video von max. 15 Minuten kann verlinkt werden. Darüberhinausgehendes Material wird nicht berücksichtigt!

### Die Einwilligung zur Datenverarbeitung und Weitergabe ist für eine Bewerbungsteilnahme notwendig.

Nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens können Sie Ihr Einverständnis jederzeit widerrufen (postalisch an den CCV oder per E-Mail an [info@cc-verband.de](mailto:info@cc-verband.de)). Bei einem Widerruf im Laufe des Bewerbungsprozesses ist eine weitere Teilnahme am CCV Quality Award 2024 nicht möglich; eine Rückerstattung der Schutzgebühr erfolgt nicht.\*

- Durch Absenden dieser Bewerbung akzeptieren Sie die CCV-Datenschutzerklärung ([cc-verband.de/datenschutz](https://cc-verband.de/datenschutz)) und die o. g. Teilnahmebedingungen des CCV Quality Award 2024.\*
- Durch Absenden dieser Bewerbung akzeptieren Sie, dass die Weitergabe der hier übermittelten Informationen an die Jury erfolgt.\*
- Durch Absenden dieser Bewerbung stimmen Sie der Veröffentlichung der Meldung im Falle der Shortlistbesetzung, der Nominierung oder des Gewinns sowie einer kurzen, abgestimmten Begründung zur Teilnahme zu.\*
- Durch Absenden dieser Bewerbung erklären Sie sich mit der Veröffentlichung der auf dem Event entstehenden Film- und Fotoaufnahmen sowie Zitate/Statements einverstanden.\*

\*Pflichtfeld

Zur Teilnahme berechtigt sind Call- und Contactcenter-Organisationen mit einer Mitarbeiterzahl ab 25. In der Kategorie IT-Innovation sind Bewerbungen sowohl von IT-Unternehmen als auch von Call- und Contactcentern möglich. Wichtig ist, dass die zur Bewertung eingereichte Lösung mit einer Wirkung für mindestens zehn Arbeitsplätze im Betrieb angewendet wird. Einzelne Prototypen oder reine Konzepte sind nicht zur Bewerbung zugelassen. In der Kategorie Best Partnership sind auch Unternehmen der begleitenden Industrie zur Bewerbung zugelassen. Es ist ein Unternehmen als Hauptbewerber zu benennen, welches die Kommunikation, rechtliche und finanzielle Belange in Bezug auf die Bewerbung übernimmt bzw. steuert. In der Kategorie Female Leadership können Frauen oder Organisationen, die in diesem Feld herausragende Leistungen erbracht haben, zur Nominierung vorgeschlagen werden. Die Leistung muss in Deutschland erbracht worden sein.

Im Zuge der Nominierung für den CCV Quality Award 2024 in der Kategorie Mitarbeiterorientierung wird eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Hierbei ist der Datenschutz einzuhalten und der Betriebsrat, falls vorhanden, des jeweiligen Call- und Contactcenters über die anstehende Befragung zu informieren und einzubeziehen. Die Unternehmen garantieren, dass den Mitarbeitern ausgehend von den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung keinerlei Nachteile entstehen. Während der Durchführung dieser Mitarbeiterbefragung erfolgt ein Zwischenstand nach der Hälfte der Umfragedauer. Es wird jedoch ein wöchentlicher Report zur aktuellen Anzahl der Rückläufe an die teilnehmenden Unternehmen weitergeleitet. Die Ergebnisse dieser Mitarbeiterbefragung erhalten die Jury wie auch die teilnehmenden Call- und Contactcenter ausschließlich in Form eines Management Cockpits. Zusätzliche Detailauswertungen können von den Call- und Contactcentern selbst in Auftrag gegeben werden. Eine Auswertung auf Mitarbeiter- oder Teamebene ist ausgeschlossen, ebenso Auswertungen, die auf einzelne Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen Rückschlüsse zulassen.

### Teilnehmer

Einsendeberechtigt sind alle Unternehmen mit einem Standort in Deutschland (Unternehmenssitz kann im Ausland liegen).

### Preisverleihung

Vertreter der Jury verkünden im Rahmen der Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft am 13. November 2024 in Berlin, wer die diesjährigen Sieger des CCV Quality Award sind. Die Teilnahme/Nominierung an der Jahrestagung inkl. Abendveranstaltung ist je Bewerbung für eine Person jedes teilnehmenden Unternehmens kostenfrei.

### Rechtsweg

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

### Kontakt zum Award-Servicebüro

Ihren persönlichen Ansprechpartner erreichen sie unter: [award@cc-verband.de](mailto:award@cc-verband.de)

Bitte stellen Sie Ihre Anfragen im ersten Kontakt per E-Mail an [award@cc-verband.de](mailto:award@cc-verband.de).