

Herzlich willkommen!



PRÄSENTIERT:

CCV-ARBEITSKREIS AI & ROBOTICS

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

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



Aktuelles aus dem Verband

- **Dirk Egelseer**
 - CCV-Präsident
- Benjamin Barnack
 - CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien



CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

11.09.2024 **CCV-Termin**

CCV DIE STIMME DER BRANCHE
CALL CENTER FORUM AT callnet.ch PRÄSENTEREIGNIS

CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

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

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



CUSTOMER SERVICE VISION DAYS

Unsere Customer Service Vision Days sind nicht nur eine Gelegenheit, von Experten zu lernen und sich zu vernetzen, sondern auch ...

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

20.09.2024 **CCV-Termin**

CCV DIE STIMME DER BRANCHE ONLINE-EVENT

FEMALE LEADERSHIP

20.09.2024 | 12:00 – 13:00 UHR | ONLINE

**INSIGHTS VON
ILONA WEIGAND**
NOMINIERT FÜR DEN CCV QUALITY AWARD 2023



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

Insights von Ilona Weigand Wir freuen uns, beim CCV-Netzwerk “Frauen im Verband” am 20.09.2024 von 12 bis 13 Uhr mit ...

CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

25.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE CCV-ONLINE-EVENT **VIER**

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



JETZT ANMELDEN!
MIT ZERTIFIKAT

**RECHT IM CUSTOMER SERVICE -
PRAXISWISSEN FÜR
FÜHRUNGSKRÄFTE**

27.09.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE PRÄSIDIUMVERANSTALTUNG **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**

09.10.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE PRÄSIDIUMVERANSTALTUNG **CALABRIO**

REGIONAL-TREFFEN NORD

09.10.2024 | 13:00 - 17:30 UHR | HAMBURG

**TOP ARBEITGEBER,
HIER BIN ICH - HIER BLEIBE ICH!**



**CCV-REGIONALTREFFEN NORD AM
09.10.2024 BEI HAMBURGWASSER**

Die CCV-Regionalgruppe Nord und unser Gastgeber Hamburgwasser laden am 9. Oktober zum nächsten CCV-Regionaltreffen Nord nach Hamburg ein.

CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>

11.10.2024 CCV-Termin



**CCV-ARBEITSKREIS
DIVERSITY &
INCLUSION**

11.10.2024 | 13:00 – 14:00 UHR | ONLINE
AUFTAKTEVENT

CCV-ONLINE-EVENT “DIVERSITY & INCLUSION”

Am 11. Oktober lädt der CCV Sie von 13 bis 14 Uhr zum ersten Online-Event “Diversity & Inclusion” ein. ...

15.10.2024 CCV-Termin



**CCV-ONLINE-EVENT
MIT TELEPERFORMANCE**

15.10.2024 | 11:00 – 12:00 UHR | ONLINE
MEHRWERTE SCHAFFEN DURCH
STRATEGISCHES OUTSOURCING
- NEXT LEVEL!

CCV-ONLINE-EVENT MIT TELEPERFORMANCE

Am 15. Oktober von 11-12 Uhr laden der CCV und Teleperformance zum Online-Event “Mehrwerte schaffen durch strategisches Outsourcing – Next ...

18.12.2024 CCV-Termin



**NEUES AUS DER
CCV-REGIONAL-
GRUPPE OST**

CCV-REGIONALTREFFEN OST AM 18.12.

Am 18.12.2024 findet ein weiteres Regionaltreffen unserer CCV-Region Ost statt – Save the date!

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 * Aivilov 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 * dtms 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!