

Herzlich willkommen!



REGIONAL- TREFFEN SÜD

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

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

PRÄSENZVERANSTALTUNG

CALABRIO™



Aktuelles aus dem Verband

- **Dirk Egelseer**
 - CCV-Präsident



CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>



09.10.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

REGIONAL-TREFFEN NORD

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

TOP ARBEITGEBER,
HIER BIN ICH - HIER BLEIBE ICH!

PRÄSIDENTVEREIN CALABRIO

The poster features the CCV logo at the top left. The main title 'REGIONAL-TREFFEN NORD' is in large white letters. Below it, the date and time are listed. A central image shows a modern building with a glass facade. The bottom right has a colorful circular graphic with a grid pattern.

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.



11.10.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV-ARBEITSKREIS DIVERSITY & INCLUSION

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

AUFTAKTEVENT

ONLINE-EVENT

The poster features the CCV logo at the top left. The main title 'CCV-ARBEITSKREIS DIVERSITY & INCLUSION' is in large white letters. Below it, the date and time are listed. A central image shows two people in an office setting, one giving a high-five to the other. The bottom right has a colorful circular graphic with a grid pattern.

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 DIE STIMME DER BRANCHE

CCV-ONLINE-EVENT MIT TELEPERFORMANCE

15.10.2024 | 11:00 – 12:00 UHR | ONLINE

MEHRWERTE SCHAFFEN DURCH STRATEGISCHES OUTSOURCING - NEXT LEVEL!

ONLINE-EVENT Teleperformance

The poster features the CCV logo at the top left. The main title 'CCV-ONLINE-EVENT MIT TELEPERFORMANCE' is in large white letters. Below it, the date and time are listed. A central image shows a globe with network icons. The bottom right has a colorful circular graphic with a grid pattern.

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 ...

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-Jahrestagung 2024

➤ Keynotes (Auszug)

- **Stephan Mayer, MdB, CDU/CSU: Politische Eröffnungsk keynote**
- **Isabel Martorell Naßl**, Vorstandsmitglied Versicherungskammer Bayern: „**Female Leadership: Der Gamechanger für Chancengleichheit?**“
- **Leonard von Wedel**, Teamleiter Kundenservice – Hertha BSC: „Offen, transparent, nahbar – **Kundenservice** als Teil des Berliner Weges“
- **Jennifer Alves**: „Erfolgreiche **Digitalisierung**: Der Weg zur modernen Unternehmenslösung – Wie die digitale Transformation gelingt, Effektivität messbar steigt und das Fundament für den Einsatz von KI geschaffen wird“



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 *
Stadtsparkasse Düsseldorf * AllGoodSpeakers ApS * HUAWEI
Technologies Deutschland GmbH * Reachxcel GmbH * Avaya
Deutschland * YouCon GmbH * EB-Kundenservice GmbH *
dtms GmbH * CallOne 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>



CCV-Arbeitskreis Ausbildung

➤ dialogXplosion – Das Talent-Event auf der CCW 2025

- Azubiwettbewerb mit Preisverleihung auf der CCW
- veranstaltet vom Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing mit Unterstützung des CCV
- Teilnahme: Einsendung von Kurzvideos der Azubis „Warum mache ich eine Ausbildung im Dialogmarketing?“ bis 30.11.2024
- Auswahl des besten Videos durch Jury
- 1. Platz 500€ Amazon Gutschein, sponsored by CCV
- **Ermöglichen Sie Ihren Azubis die Teilnahme!**
- Infos: www.dialogxplosion.de



dialogXplosion

Folgen Sie uns

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



Vielen Dank!