

Herzlich willkommen!



PRÄSENZVERANSTALTUNG
CALABRIO™

REGIONAL- TREFFEN NORD

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

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



Aktuelles aus dem Verband

- **Benjamin Barnack**
 - CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien



CCV-Events

➤ <https://cc-verband.de/termine/>



11.10.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV-ARBEITSKREIS
DIVERSITY & INCLUSION

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

AUFTAKTEVENT

The poster features the CCV logo and a photograph of two women in an office setting, one giving a high-five to the other. The text is in white and blue on a dark background.

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

ONLINE-EVENT
Teleperformance

CCV-ONLINE-EVENT
MIT TELEPERFORMANCE

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

MEHRWERTE SCHAFFEN DURCH
STRATEGISCHES OUTSOURCING
- NEXT LEVEL!

The poster features the CCV logo and a graphic of a globe with network icons. The text is in white and blue on a dark background.

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 ...



26.11.2024 CCV-Termin

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

ONLINE-EVENT
platform X

CCV-ONLINE-EVENT
MIT PLATFORM X

26.11.2024 | 11:00 – 12:00 UHR | ONLINE

TRANSFORMATION DER KONTAKT-
ANALYSE: QUALITÄTSARBEIT AUF
DEM NÄCHSTEN NIVEAU

The poster features the CCV logo and a graphic of a city skyline at night with a large stylized 'X' shape. The text is in white and blue on a dark background.

CCV-ONLINE-EVENT MIT PLATFORM X

Am 26. November von 11-12 Uhr laden der CCV und platform X zum Online-Event “Transformation der Kontaktanalyse: Qualitätsarbeit auf dem ...

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 * Outbox AG * Outsource
Solutions Sp. z o.o. * Cherry Europe GmbH



Austausch mit MdB Wilfried Oellers, CDU

➤ Der CCV im Einsatz für die Branche

- Treffen Ende September im Bundestag
- Gespräch über Mindestlohn und Bundestariftreue



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>



Recht im Customer Service

- dreistündiges CCV-Online-Event am 25.09.
- **Grundlagenwissen** im Bereich des Wettbewerbs- und Datenschutzrechts sowie des Hinweisgeberschutzes
- besonders relevante Fragestellungen des **UWG** und der **DSGVO** mit einem Exkurs zur künstlichen Intelligenz
- sponsored by  **VIER**
- Download der gesamten Präsentationsunterlagen nach Login kostenfrei für CCV-Mitglieder hier: <https://cc-verband.de/termin/ccv-online-event-recht-im-customer-service-25-09/>



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!