

Aktuelles aus dem Verband



Dirk Egelseer

**Präsident
Vorstand Recht & Regulierung**

30 Jahre CCV



- CCV-Sommerfest im Herzen des politischen Berlins
- 150 Teilnehmer
- Große Beachparty
- CCV-Mitgliederversammlung 2026
- CCV-Quality Award 2026



CCV Quality Award 2026



- Verleihung im Rahmen des CCV-Sommerfests
- Die Gewinner:



Jördis Harenkamp



Sandra & Michael



Manfred Stockmann



Rückblick: Customer Service Vision Day 2026 am 08.09.

- Gemeinsame Eventreihe von  **CCV** DIE STIMME DER BRANCHE  **callnet.ch** Swiss Contact Center Association
- Mehr als 150 Fach- und Führungskräfte in Hamburg
- Zwei parallele Foren mit mehr als 20 Speakern
- Marktplatz mit 25 Ausstellern
- Abendliche Hafenrundfahrt



Weitere kommende CCV-Events



CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV ONLINE-EVENT MIT BRIGHT PATTERN

23.09.2026 | 16:00 – 17:00 UHR | ONLINE

DER KI-CONCIERGE:
WER ORCHESTRIERT EIGENTLICH
DIE KI IM KUNDENSERVICE?

ONLINE-EVENT
BRIGHT PATTERN

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV ONLINE-EVENT MIT TENIOS

24.09.2026 | 12:00 – 13:00 UHR | ONLINE

**WARUM DIE MEISTEN KI-PROJEKTE IM
KUNDENSERVICE SCHEITERN: UND WAS DIE
WENIGEN ERFOLGREICHEN ANDERS MACHEN**

ONLINE-EVENT
TENIOS

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

**CCV-BUSINESS-BRUNCH
MIT ENGHOUSE**

29.09.2026 | 10:00 – 13:00 UHR | SOFTEL MÜNCHEN

**„KUNDENSERVICE DER NÄCHSTEN GENERATION
IM ÖFFENTLICHEN SEKTOR – DIE DEUTSCHE
RENTENVERSICHERUNG SETZT NEUE MAßSTÄBE
IN DER BERATUNG!“**

ABENDVERANSTALTUNG
19:00 – 22:00 UHR
ARMBRUSTSCHAUENFELTZ OKTOBERFEST

PRÄSENZVERANSTALTUNG
Enghouse

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV ONLINE-EVENT MIT USU

07.10.2026 | 12:00 – 13:00 UHR | ONLINE

**DIE KI-FALLE IM
KUNDENSERVICE**

ONLINE-EVENT
USU

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV ONLINE-EVENT MIT BRIGHT PATTERN

13.10.2026 | 16:00 – 17:00 UHR | ONLINE

**WISSENSMANAGEMENT
NEU GEDACHT: WARUM KI NUR
SO GUT IST WIE IHR WISSEN.**

ONLINE-EVENT
BRIGHT PATTERN

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

**AI VOICE AGENT
BUILDING WORKSHOP**
POWERED BY AI CONSULT

14.10.2026 | 10:00 – 14:30 UHR | DÜSSELDORF
BEIM GASTGEBER AUXMONEY

**HANDS-ON WORKSHOP:
KI-VOICE AGENTEN BAUEN,
TESTEN UND BEWERTEN**

PRÄSENZVERANSTALTUNG
AI CONSULT

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

**REGIONALTREFFEN
NORD & OST**

15.10.2026 | 12:30 – 17:00 UHR | SCHWERIN

**„CONTACT CENTER NEU GEDACHT:
EXPERTISE STÄRKEN MIT KI“**

BEIM GASTGEBER SKY DEUTSCHLAND SERVICE CENTER GMBH

PRÄSENZVERANSTALTUNG

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

**DELEGATIONSREISE
NACH KENIA**
MIT UNSEREM PARTNER GIZ

27. – 31.10.2026

PRÄSENZVERANSTALTUNG
giz

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

**AKTUELLE ENTWICKLUNGEN
UND EINORDNUNG**

12.11.2026 | 10:00 – 11:30 UHR | ONLINE

KI-ANBIETER IM CONTACT CENTER

23.11.2026 | 10:00 – 11:30 UHR | ONLINE

**„RECHT DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ
IM KUNDENSERVICE“**

CCV-ONLINE-EVENTS
JETZT ANMELDEN!



EC
CA

European
Customer
Contact
Alliance

Building a network across the European Customer Contact Alliance

Insights | Awards | Events | Partners



Visit our
website

A Truly Continental Alliance

a|d|m|e|z
asociace direct marketingu,
e-commerce
a zásiilkového obchodu

AERC

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

CCMA Contact Centre
Management
Association

CCV DIE STIMME
DER BRANCHE



UCAI
Ukrainian Contact Center Association International

**CUSTOMER
CONTACT
& CXFORUM**

DIMSZ
Az Adatvezérelt Marketing Szövetség



**MARKETING
INSIDERS
GROUP**



klantenServicefederatie



**POLISH
MARKETING
ASSOCIATION**



**Müşteri Deneyimi Yönetimi
ve Teknolojileri Derneği**

European Contact Centre
& Customer Service
Awards



Take part in the **greatest awards programme**
in the European customer contact industry

CCV – Ihre Interessenvertretung, Themen u. a.

- **Bestätigungslösung** für telefonisch angebahnte Dauerschuldverhältnisse
- **Beschäftigtendatenschutz**
- **Wöchentliche** anstatt tägliche **Höchststarbeitszeit**
- Umsetzung **AI Act** innovationsfreundlich und bürokratiearm
- **Steigerung Mindestlohn**: 13,90 € (2026), 14,60 € (2027)
- Die rechtlichen & politischen **CCV-Themenseiten**:



Lernen Sie uns kennen

Die neue CCV-
Imagebroschüre



CCV-Grundsatzprogramm



Folgen Sie uns auf LinkedIn

- Umfassend und aktuell informiert auf der CCV-Seite mit **mehr als 3.300 Followern**:



- CCV-Gruppe **exklusiv** für CCV-Mitglieder:





Vielen Dank