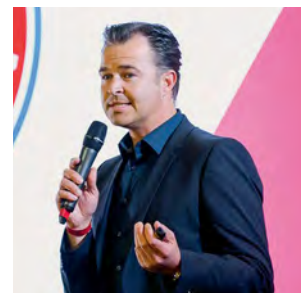
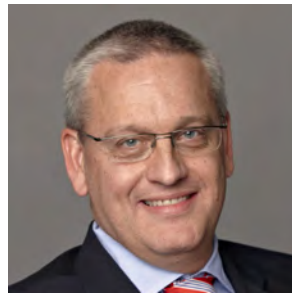


www.ccv-jahrestagung.de

CCVEVENT

Jahrestagung der Customer Service und Call- und Contactcenter-Wirtschaft | 17./18. NOVEMBER 2022



JAHRESTAGUNG

Top-Referenten und Themen aus
allen Bereichen der Branche

CCV QUALITY AWARD

Festliche Verleihung
des Branchenpreises

MITGLIEDERVERSAMMLUNG

Berichte des CCV-Vorstands
Weichen für die Zukunft stellen

BESTE GRÜNDE FÜR EINE CCV-MITGLIEDSCHAFT. EIN MEHR AN PRÄSENZ, NEUKUNDEN & WISSEN.

1

FINDEN SIE GEHÖR!

Wir betreiben aktive Lobbyarbeit, sprechen mit Journalisten, verbessern dadurch das Image der Branche und schaffen optimale Rahmenbedingungen.

2

SPAREN SIE BARES GELD!

Sie erhalten kostenfrei die Fachzeitschriften TeleTalk und INTRE sowie spezielle Konditionen bei Tagungen und Kongressen.

3

GEWINNEN SIE NEUE KUNDEN!

Auf unserer Ausschreibungsplattform finden Sie immer wieder exklusive Gesuche, die nur Mitgliedern vorbehalten sind.

4

BILDEN SIE SICH FORT!

Mitgliedern stellen wir eine Vielzahl an günstigen Weiterbildungsangeboten zur Verfügung.

5

ERWEITERN SIE IHR NETZWERK!

Wir bieten Ihnen mit bundesweiten CCV-Veranstaltungen eine Plattform für Kooperationen, zum Austausch und zur gegenseitigen Hilfestellung.

6

PROFITIEREN SIE VON UNSEREM WISSEN!

Wir informieren Sie regelmäßig über die neuesten politischen und rechtlichen Entwicklungen in der Customer-Service- und Callcenter-Branche.

7

STÄRKEN SIE IHRE REPUTATION!

Unsere Mitglieder handeln nach dem „Branchenkodex der Customer-Service- und Contactcenter-Branche“ und haben als seriöse Dienstleister Marktvorteile durch die Verwendung des Branchenkodex-Signets.



INHALT

4 EDITORIAL

Dirk Egelseer

5 TAGUNGSAGENDA

Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2022?

7 REFERENTEN

Unsere Speaker stellen sich vor

9 CCV-MITGLIEDERVERSAMMLUNG

Ausblick und Rückblick

10 CCV QUALITY AWARD

And the winner is...

12 DATENSCHUTZ- UND WETTBEWERBSRECHT

Regulatorische Entwicklungen im Kundenservice

14 INKLUSION

Zeit für Veränderung

15 ADVERTORIALS

Was die Branche bewegt

17 UNSERE SPONSOREN

Vielen herzlichen Dank für die Unterstützung!



IMPRESSUM

Herausgeber:

Customer Service & Call Center Verband
Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20 | 10178 Berlin
Tel.: 030 / 206 1328-0
Fax: 030 / 206 1328-28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Verantwortliche Redakteurin:

Jördis Harenkamp

Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Jördis Harenkamp, Constantin Jacob

Auflage: 400 Exemplare

Konzeption und Gestaltung:

Pixelmachei (Service von ProCom-Bestmann GmbH & Co. KG)
Hattenhäuser Weg 8 | 34311 Naumburg
Tel.: 05625 / 9239 728
Fax: 05625 / 9239 777
info@pixelmachei.de
www.pixelmachei.de



LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. hat seinen 25. Geburtstag hinter sich gelassen, um mit einem neuen Namen und einer erweiterten Ausrichtung in eine neue Zeit aufzubrechen. Wir hatten uns viel vorgenommen und sind auf gutem Weg dahin, unsere gemeinsamen Ziele für den Verband zu erreichen.

Wie wir aber alle wissen, ist in den letzten Monaten viel passiert: vieles von dem, was wir in unserem Leben als gesetzt geschätzt haben, hat sich verändert. Vom Krieg in Europa bis hin zur Coronakrise, Inflationsängsten und Versorgungsengpässen. Die Welt scheint aus den Fugen geraten zu sein – nichts ist mehr so, wie es einmal war. Und es ist kaum vorstellbar, dass es jemals wieder so werden wird.

Trotz aller Widrigkeiten glaube ich fest daran, dass uns auch die aktuellen Krisen am Ende ein Stück weiter gebracht haben werden. In einigen Jahren – so zumindest meine Hoffnung – werden wir auf eine in

weiten Teilen gelöste Klimaproblematik zurückschauen können, denn die Geschehnisse unserer Zeit zwingen uns gerade das zu tun, was wir aus freiem Willen womöglich nicht oder nicht in dieser Geschwindigkeit hinbekommen hätten.

Wir werden auf ein gestärktes Europa blicken, denn die Europäische Bevölkerung wird sich wieder bewusst gemacht haben, dass Europa in erster Linie ein Friedensbündnis ist und nicht nur eine Verwaltungsgemeinschaft.

Und wir werden auf eine immens veränderte Arbeitswelt blicken. Viele Jobs werden es nicht mehr geben – andere werden neue Berufsbilder entstehen lassen und neue Perspektiven für Menschen mit unterschiedlichster Qualifikation bieten.

Ich arbeite seit jeher sehr gerne in dieser Branche, denn wir müssen uns schon immer jeden Tag neu erfinden, besser werden, uns messen lassen und auf neue Anforderungen einstellen. Diese Fähigkeit wird es unse-

rer Branche auch möglich machen, in einer neuen Zeit zu bestehen. Davon bin ich fest überzeugt.

Und am Ende wird das Neue dann doch gar nicht so schlecht sein, auch wenn wir manchen hohen Preis dafür haben zahlen müssen.

Bleiben Sie mit uns optimistisch und lassen Sie uns die neue Zeit mitgestalten. In einem starken Verband mit starken und engagierten Mitgliedern.

Zusammen mit meinen VorstandskollegInnen und der CCV-Geschäftsstelle sowie den vielen ehrenamtlich für den CCV tätigen KollegInnen und Kollegen freue ich mich auf eine großartige Jahrestagung – und den persönlichen Austausch mit Ihnen!








Herzlichst,

Ihr Dirk Egelseer
CCV-Präsident und Vorstand
Recht & Regulierung

TAGUNGSAGENDA


Was erwartet Sie auf der Jahrestagung 2022?

Donnerstag, 17. November 2022

	10.00 Uhr	Get Together bei Kaffee im Foyer
	10.30 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	10.40 Uhr	Eröffnungsk keynote ■ Kevin Kühnert, MdB, Generalsekretär der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands (SPD), Foto: ©SPD/MK
	11.10 Uhr	„Die Entscheidung steht!“ ■ Knut Kircher, ehemaliger Bundesliga-Schiedsrichter und Fifa-Referee
	11.40 Uhr	Auf der Couch: “Microsoft goes Contact Center! So what?” ■ Diskussionsrunde mit Uwe Remy, Vertriebsleiter Deutschland bei Poly, Richard Breuer, Key Account Manager DACH bei der Nuance Communications GmbH und Jens Koitzsch, Teams Technical Specialist bei Microsoft Deutschland
	12.20 Uhr	Mittagspause mit Lunchbuffet im Restaurant
	13.30 Uhr	„Automatisierung, Humanisierung & Emotionalisierung – wie eine Weltmarke eine Milliarde Menschen bedient“ ■ Benjamin Steen, Head of Customer Care, Digital Licencing & Stadium, FC Bayern München AG
	14.10 Uhr	„Vom Kinderzimmer in die Höhle der Löwen“ ■ Davis Zöllner, Gründer und Sales Manager, und Tobias Brendel, Sales Manager, TAAGSOLUTIONS UG (haftungsbeschränkt)
	14.40 Uhr	„Frauen im Verband“ ■ Silke Robeller, CCV-Regionalleiterin Süd
	14.50 Uhr	Kaffeepause in der Business Lounge mit Spezialitäten aus der Küche

	15.15 Uhr	Registrierung zur CCV-Mitgliederversammlung
	15.40 Uhr	CCV-Mitgliederversammlung
	17.00 Uhr	Networking & Freizeit
	19.00 Uhr	Sektempfang und CCV-Quality-Award-Verleihung im Restaurant Zeppelin

Freitag, 18. November 2022

	09.30 Uhr	Get Together bei Kaffee im Foyer
	10.00 Uhr	Begrüßung durch den CCV-Vorstand und Ihre Moderatorin ■ Antje Diller-Wolff
	10.10 Uhr	„PERSPEKTIVE. ZUSAMMENARBEIT. KOMMUNIKATION. Was Zauberei mit Ihrem Service-Center gemeinsam hat.“ ■ Andreas Reichert, Unternehmer, Kommunikationsexperte und Magier aus Leidenschaft
	10.40 Uhr	„Gemeinsam für Fachkräftenachwuchs sorgen.“ ■ Nicole Wrede-Ullrich, Fachleiterin für die Bereiche Servicefachkraft und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing, Oberstufenzentrum Bürowirtschaft 1
	10.50 Uhr	„Inklusive Unternehmen – Ein Gewinn für alle“ ■ Kaija Landsberg, Geschäftsführerin, EnableMe Portal
	11.15 Uhr	Kaffeepause in der Business Lounge mit Spezialitäten aus der Küche
	11.45 Uhr	„Emotionen verbinden“ ■ Sebastian Wastlhuber, Business Development Manager DACH, GN Audio Germany GmbH
	12.10 Uhr	Resumee und Verabschiedung, anschließendes Lunchbuffet im Restaurant

DIESE REFERENTEN UND KEYNOTE-THEMEN ERWARTEN SIE

■ Ihre Moderatorin Antje Diller-Wolff

Durch das vielfältige Programm führt erneut **Antje Diller-Wolff**, studierte Medien- und Sprachwissenschaftlerin und bekannt als Moderatorin, Live-Reporterin, Autorin und Sprecherin für Medien wie ZDF (37 Grad), arte (arte:Re), Spiegel TV und NDR. Sie leitet das Team von shs medien und wurde vom Bundeswirtschaftsministerium als Vorbild-Unternehmerin ausgezeichnet. Diller-Wolff lehrt an der Macromedia-Hochschule Hamburg und Berlin das Fach Kommunikationskompetenzen und trainiert bundesweit PolitikerInnen und Führungskräfte für öffentliche Auftritte.



1. TAG – Donnerstag, 17. November 2022

■ 10.40 Uhr Eröffnungskeynote

Eröffnet wird die CCV-Jahrestagung 2022 von **Kevin Kühnert**. Kevin Kühnert ist seit 2021 Generalsekretär der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands und direkt gewählter Bundestagsabgeordneter des Berliner Bezirks Tempelhof-Schöneberg. Im Deutschen Bundestag ist er ordentliches Mitglied im Ausschuss für Wohnen, Stadtentwicklung, Bauwesen und Kommunen sowie stellvertretendes Mitglied im Ausschuss für Kultur und Medien und im Ausschuss für Arbeit und Soziales. Spannend in seiner Vita: Von 2010 bis 2014 arbeitete er im Callcenter der myToys.de GmbH. Er kennt unsere Branche also von der Pike auf ...



■ 11.10 Uhr „Die Entscheidung steht!“

„Man sage nicht, das Schwerste sei die Tat; das Schwerste dieser Welt ist der Entschluss“ - das wusste schon der österreichische Schriftsteller Franz Grillparzer. Doch ist ein Entschluss gefasst, eine Entscheidung getroffen, dann gilt es diese auch so zu vermitteln, dass man nicht selbst wieder ins Grübeln gerät. **Knut Kircher**, ehemaliger Bundesliga-Schiedsrichter und Fifa-Referee, zeigt in seinem Vortrag, wie sich Entscheidungen auswirken können. Er gibt wertvolle Tipps, Entscheidungen klar zu formulieren und letztendlich zu treffen und erzählt spannende Geschichten aus der Welt des Fußballs. Lernen Sie so zu denken wie der Schiedsrichter Kircher auf dem Platz: „Für mich trifft auf dieser Welt nur einer Entscheidungen. Und das bin ich.“



■ 11.40 Uhr Auf der Couch: „Microsoft goes Contact Center! So what?“



Uwe Remy, Vertriebsleiter Deutschland bei Poly, und **Richard Breuer**, Key Account Manager DACH bei der Nuance Communications GmbH diskutieren mit **Jens Koitzsch**, Teams Technical Specialist von Microsoft Deutschland. Welche neuen Möglichkeiten gibt es im Contact Center durch den Eintritt von Microsoft in dieses Feld? Uwe Remy bezeichnet sich selbst als Evangelisten für hybrides Arbeiten, hat er doch bereits im Jahr 2008 in dem von ihm geführten Inhouse Contact Center von Avaya das hybride Arbeiten umgesetzt. Richard Breuer ist seit 2000 bei Nuance beschäftigt. Er ist für Geschäfte mit der Deutschen Telekom und den Public Security Bereich im DACH Enterprise-Bereich verantwortlich. Als Begleiter und großer Fan von Microsoft Teams seit der ersten Stunde ist es heute

die Aufgabe und Passion von Jens Koitzsch, über die Möglichkeiten und Neuigkeiten rund um Microsoft Teams zu informieren.

■ 13.30 Uhr „Automatisierung, Humanisierung & Emotionalisierung – wie eine Weltmarke eine Milliarde Menschen bedient“

Benjamin Steen, Head of Customer Care, Digital Licencing & Stadium bei der FC Bayern München AG, wird darlegen, wie beim weltweit mitgliederstärksten Sportklub Fans emotionalisiert und gebunden werden. Der gebürtige Münchner ist seit 18 Jahren beim FC Bayern München tätig. Er ist für die Vermarktung und Entwicklung digitaler Themen zuständig und verantwortet darüber hinaus die Bereiche Customer Care, CRM, Medienrechte, Medienkooperationen und die Digitalisierung der Allianz Arena. Benjamin Steen ist zudem Dozent an internationalen Sporthochschulen, Referent bei nationalen/internationalen Veranstaltungen und Vorsitzender der CRM-Arbeitsgruppe von UEFA und DFL.



■ 14.10 Uhr „Vom Kinderzimmer in die Höhle der Löwen“

„Entweder lässt man sich von Schwierigkeiten unterkriegen, oder man sieht die Situation als Challenge und Möglichkeit, sich zu beweisen. Denn am Ende sind es die Visionäre vom Heute, die das Morgen bestimmen.“ Diese Lektion haben die beiden jungen Gründer **Davis Zöllner** (19) und **Tobias Brendel** (19) aus Ham-



burg gelernt, als sie sich für ihre Unternehmensgründung über sechs Monate lang vor Schule, Jugendamt und Gericht durchsetzen mussten. Doch die Tortur hat sich gelohnt, denn nur wenig später wurde MyTaag in die Höhle der Löwen eingeladen, was den Startschuss für eine spannende Unternehmensentwicklung bedeutete. Ihr Ziel: Im gesamten DACH-Raum Papier-Visitenkarten durch eine digitale Alternative ersetzen und damit einen Teil beizutragen, die Arbeitswelt digitaler und vor allem nachhaltiger zu machen.

■ 14.40 Uhr „Frauen im Verband“



Wir wollen den Frauen im CCV eine stärkere Stimme geben. Dafür wurde 2022 das Netzwerk „Frauen im Verband“ ins Leben gerufen. **Silke Robeller**, CCV-Regionalleiterin Süd, zeigt in ihrem Impuls einen Weg auf zu mehr Sichtbarkeit. Als leidenschaftliche Customer Service-Senior Managerin gestaltet sie gerne qualitativ hochwertigen Kundenservice. Dazu bringt sie über 20 Jahre Erfahrung im nationalen und internationalen Service-Management mit. „Frauen zu fördern war immer schon mein Anliegen! Oft war ich als MINT-Frau eine der nur wenigen weiblichen Führungskräfte, manchmal sogar die einzige. Deshalb weiß ich: Wir brauchen mehr Frauen in Führungspositionen und auf Verbandsebene.“

2. TAG – Freitag, 18. November 2022

■ 10.10 Uhr „PERSPEKTIVE. ZUSAMMENARBEIT. KOMMUNIKATION. Was Zauberei mit Ihrem Service-Center gemeinsam hat.“

Ein Zaubertrick ist im Prinzip nur ein bewusst konstruiertes Problem, das der Zuschauer im Idealfall aus seiner Perspektive nicht lösen kann. Viel zu häufig sind wir jedoch auch im Alltag „Perspektiven-Opfer“. Denken auch Sie zukünftig wie ein Magier. Die Prinzipien, um Zuschauer zu verblüffen und zu begeistern, lassen sich 1:1 auch auf Mitarbeiter und den Kundenservice übertragen. Perspektive, Zusammenarbeit und Kommunikation sind dabei die Schlüssel. **Andreas Reichert** ist Unternehmer, Kommunikationsexperte und Magier aus Leidenschaft. In seinen Vorträgen verbindet er diese Welten und nutzt die Magie als Metapher. Sein Ziel: die Zuhörer beeindrucken, inspirieren und begeistern. Und ihnen ein langanhaltendes Gefühl von Staunen und Tatendrang zu schenken.

■ 10.40 Uhr „Gemeinsam für Fachkräftenachwuchs sorgen.“

Nicole Wrede-Ullrich zeigt uns in ihrem Impuls, warum jedes Unternehmen in der Branche gut beraten ist, dem Fachkräftemangel mit

eigenen Auszubildenden entgegen zu wirken. Sie ist Fachleiterin u.a. für die Bereiche Servicefachkraft und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing beim Oberstufenzentrum Bürowirtschaft 1 in Berlin. „Wir sind Ihr Partner für die duale Ausbildung in Berlin. Wir gestalten gemeinsam mit den Unternehmen die berufliche Zukunft. Wir entwickeln nachhaltige Lernprozesse zur Förderung von beruflicher Handlungskompetenz. Wir setzen auf inklusives Lernen, interkulturellen Austausch und die Entwicklung von digitalen Kompetenzen. Um diese Ziele zu erreichen, brauchen wir Sie als unseren Partner.“



■ 10.50 Uhr „Inklusive Unternehmen - Ein Gewinn für alle“



Mehr als 95% der Behinderungen und chronischen Krankheiten „erwerben“ wir im Laufe unseres Lebens, viele davon, wenn wir noch berufstätig sind. Wie ein inklusives Umfeld für beide Seiten ein Gewinn wird, zeigt dieser Vortrag. Mit gutem Willen, Flexibilität und Aufmerksamkeit lassen sich viele Herausforderungen gut bewältigen. Daraus erwachsen oft besonders vertrauensvolle und dauerhafte Arbeitsverhältnisse mit großem Nutzen für beide Seiten. **Kaija Landsberg** ist seit 2020 für das Internet Portal www.enableme.de als Geschäftsführerin verantwortlich. Die gemeinnützige Organisation fokussiert sich auf die Weiterentwicklung der Angebote für Menschen mit Behinderungen und chronischen Krankheiten mit dem Ziel einen entscheidenden Beitrag zur Inklusion zu leisten. Ein wichtiger Aspekt dabei ist die enge Kooperation mit erfolgreichen Unternehmen für einen inklusiven Arbeitsmarkt.

■ 11.45 Uhr „Emotionen verbinden“



Emotionen und Empathie sind ausschlaggebend, um aus einem Gespräch ein sehr gutes Gespräch zu machen und den Kunden positiv zu beeindrucken. So selbstverständlich das klingt, so schwierig ist es im täglichen Arbeitsalltag kontinuierlich seine positive Ausstrahlung im Blick zu haben. Grundvoraussetzung ist hier die richtige Hardware, um sich über die Gesprächsqualität keine Sorgen machen zu müssen. Aber wie verbessert man das Gefühl für die Sprache? **Sebastian Wasthuber**, Business Development Manager in der DACH Region bei GN Audio Germany GmbH, spricht über professionelle Hardware und Softwarelösungen, die inklusive Arbeitsplätze ermöglichen und die Mitarbeiterzufriedenheit steigern. Seit mehreren Jahren in unterschiedlichen Vertriebspositionen bei Jabra tätig, verantwortet er heute die Geschäftsentwicklung im Contact Center Bereich.

CCV-MITGLIEDERVERSAMMLUNG

Ausblick & Rückblick



Was wäre unsere Jahrestagung ohne die **CCV-Mitgliederversammlung**? **Unvollständig. Darum begrüßen wir Sie auch in diesem Jahr am Nachmittag des 17. November 2022 herzlich zur Zusammenkunft unseres obersten Vereinsorgans.**

CCV-Mitgliederversammlung 2022

Nach derzeitiger Planung stehen zwei Abstimmungen an. Wie jedes Jahr wird das Beschwerdegremium gewählt. Darüber hinaus verabschiedet sich Heike Kraus (DATEV eG) als langjährige Leiterin des Arbeitskreises Inklusion. Um sie gebührend zu verabschieden, wird dieses Mal – ein Novum – im Rahmen der Mitgliederversammlung der Staffeln an eine neue Arbeitskreisleitung übergeben. Zur Wahl steht nach aktuellem Stand Birgit Prünte (QVC Call Center GmbH & Co. KG).

Daneben werden die Vorstandsmitglieder auf das auslaufende Jahr zurückblicken. Dirk Egelseer (verbaneum GmbH) wird von seiner Präsidentschaft und aus dem Ressort Recht & Regulierung berichten. Während Vizepräsident Roy Reinelt-Peter (digitaldialog GmbH) den Bereich Marketing darlegt, wird Andreas Bopp (InVision AG) die Finanzen vorstellen. Benjamin Barnack (hey contact heroes GmbH) erläutert sein Res-

sort Mitglieder & Neue Medien und Andrea Höhling (Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG) die Verbandsorganisation. Und es gibt viel zu berichten ...

... Rückblick

Mit der Umbenennung des CCV, welche die Mitgliederversammlung 2021 beschloss, reagierte der Verband auf den Wandel der Branche in den 25 Jahren seit seiner Gründung, in der ein umfassender Kundenservice mithilfe immer vielfältigeren Kontaktkanälen angeboten wird. Verbunden mit der Umbenennung war ein Rebranding, welches unter anderem eine moderne Gestaltung des CCV-Logos beinhaltet.

Damit der CCV den neuen Namen führen kann, war die Eintragung in das Vereinsregister erforderlich. Diese erfolgte am 18. Februar 2022, nachdem zuvor am 17. Januar 2022 CCV-Präsident Dirk Egelseer sowie CCV-Schatzmeister Andreas Bopp bei der Notarin mit ihrer Unterschrift die Meldung der Satzungsneufassung beim zuständigen Registergericht in die Wege leiteten.

Unmittelbar danach erfolgte ein weiterer, für den CCV als Interessenverband wichtiger Schritt: Die Eintragung in das neu geschaf-

fene Lobbyregister. Das vom CCV im Grundsatz befürwortete Lobbyregistergesetz trat am 1. Januar 2022 in Kraft. Seitdem müssen sich Interessenvertreter wie der CCV in das beim Deutschen Bundestag elektronisch geführte öffentliche Register eintragen.

Der neue Verbandsname sowie das neue Logo wurden darüber hinaus beim Deutschen Patent- und Markenamt angemeldet.

Inhaltlich forcierte der CCV seinen Anspruch, die Verbandsmitglieder sowie die Customer-Service- und Call- und Contactcenter-Branche nicht nur mit viel Einsatz gegenüber den politischen Entscheidungsträgern zu vertreten, sondern ebenso vielfältig zu informieren. So erschien im April 2022 mit der von Nuance unterstützten Publikation „Datenschutz- und Wettbewerbsrecht im Kundenservice“ ein fast 100-seitiges Standardwerk für unseren Wirtschaftszweig, das wesentliche rechtliche Fragestellungen beleuchtet. Ferner widmet sich der CCV auf seiner Homepage Themen wie der digitalen Regulierung und dem künftigen Trans-Atlantic Data Privacy Framework.

Sie sehen, es gibt viel zu berichten und wir freuen uns darauf, Sie zu unserer Jahrestagung und zur Mitgliederversammlung begrüßen zu dürfen!



Autor:

Constantin Jacob

Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjustiziar im Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)



AND THE WINNER IS ...

heißt es endlich wieder am Abend des 17. November zur Verleihung des CCV Quality Awards 2022! Und das in diesem Jahr, nach zwei Jahren pandemiebedingter Pause, gleich in vier Kategorien. Neben Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterorientierung und IT-Innovation haben wir ganz neu im Jahr 2022 die Kategorie Best Partnership ausgelobt.

Partnerschaften spielen bei der Vorbereitung, Umsetzung und Entwicklung von Service-Erlebnissen eine maßgebliche Rolle. In der von Jabra gesponserten Kategorie steht die strategische und langfristige Zusammenarbeit zweier Geschäftspartner der Callcenter-Branche und nicht ein einzelnes Projekt im Mittelpunkt. Sei es in der Beratung, als Technologie-Partner, Outsourcing- oder HR-Dienstleister: Eine gewachsene Zusammenarbeit, die über mehrere Projekte und mindestens zwei Jahre besteht, und bei der im Rahmen von Herausforderungen gemeinsame Lösungen entstanden sind. Der Fokus liegt auf Werten, Vertrauen und der gemeinsamen Ausrichtung in die Zukunft. Es geht um das Erkennen von Trends und die

Entwicklung neuer Ideen – immer mit dem Ziel des unternehmerischen Erfolgs beider Partner.

Über einen Platz auf der Shortlist des CCV Quality Awards konnten sich Mitte August gleich zehn Unternehmen freuen:

- » Avaya Deutschland GmbH
- » Cognigy GmbH
- » communicall GmbH
- » converneo GmbH
(ASSIST Digital Deutschland)
- » Deutsche Telekom AG
- » gevekom GmbH
- » gkk DialogGroup GmbH
- » mobile.de GmbH
- » ServiceOcean AG
- » tricontes360 GmbH

Es bleibt spannend, Mitte Oktober folgt die Bekanntgabe der Nominierten für den Branchenpreis in den einzelnen Kategorien. Und wer darf sie nun am Ende mit nach Hause nehmen, die neu gestaltete Trophäe, die qualitätsvollen Kundendialog auszeichnet? Das werden die Teilnehmer der CCV-Jahrestagung auf der glanzvollen Abendveranstaltung am 17. November im Restaurant Zeppelin des Kongresshotels Potsdam live erfahren.

Bis dahin wird sich herausstellen, wer sich in der Kategorie Kundenzufriedenheit, sponsored by Nuance, mit überdurchschnittlichen Leistungen, neuen Ideen oder ungewöhnlichen Maßnahmen hervortat, um seine Kunden zu begeistern. In der Kategorie Mitarbeiterorientierung, unterstützt von Poly, steht der Mensch im Fokus. Es sind die Contactcenter-Mitarbeiter und ihre Vorgesetzten gefordert. Und wie ließe sich Exzellenz in dieser Katego-



DIE SHORTLIST



rie besser feststellen als durch eine Mitarbeiterbefragung? Zukunftsfähige und zukunftsweisende Prozesse und Lösungen, die herausragenden Kundendialog bestmöglich unterstützen, stehen bei der Kategorie IT-Innovation im Mittelpunkt. Partner der Kategorie ist infinit.cx.

Und wer entscheidet, wer sich in den einzelnen Kategorien durchsetzen kann? Unsere Jury, bestehend aus ausgewiesenen Branchen- und Kundenservice-Experten, bewertet die Einreichungen, besetzt die Shortlist und nominiert die Bewerber.

CCV-Ehrenpräsident und Jury-Vorsitzender Manfred Stockmann ist Unternehmensberater für Personal- und Organisationsentwicklung. Durch seine fundierte Kenntnis des Marktes wirkt er national und international als Juror in Award-Jurys mit, bringt seine Expertise in mehrere Fachgremien ein, ist Autor, gern gebuchter Redner und Moderator bei Kongressen und Firmen-Events.

CCV-Ehrenpräsidentin Ursula Steinmetz hat als amtierende Präsidentin 2003 den Quality Award des damaligen Call Center Forums ins Leben gerufen, um mit der Prämierung von herausragenden Leistungen öffentlich für die Callcenter-Wirtschaft zu werben. Sie ist Senior Consultant bei hbk-Partner in Hamburg und berät seit Jahren erfolgreich Callcenter beim Aufbau neuer Geschäftsfelder.

Verena Fink ist Gründerin und Geschäftsführende Gesellschafterin der Woodpecker Finch GmbH in Köln. Vor dem Aufbau der Beratung hat sie langjährige Managementfahrung in den Branchen Handel/E-Commerce, Medien und FMCG erworben und war in den Bereichen Vertrieb/Operations, Customer Experience/CRM und Social Media/Marketing-Kommunikation aktiv. Zuletzt operativ in der Geschäftsleitung der deutschen Tochter des US-Handelskonzerns QVC tätig, war sie verantwortlich für die Kunden-Organisation eines internationalen Best-in-class-Unternehmens mit innovativen Social Commerce-Strategien.

Rechtsanwalt Dirk Egelseer ist Präsident und Vorstand Recht & Regulierung beim Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. und hauptberuflich geschäftsführender Gesellschafter und Syndikusrechtsanwalt der verbaneum GmbH in Nürnberg. Er ist seit über 15 Jahren in der Customer Care Branche tätig und engagiert sich seit Jahren ehrenamtlich im CCV.

Wie oft ärgern wir uns über schlechten Kundenservice, unzureichende IT-Strukturen oder fehlende Wertschätzung der Mitarbeiter? Und wie oft berichten wir darüber in den sozialen Netzwerken oder bei Gesprächen mit Freunden? Aber wie selten wird ausgezeichnete Kundenservice hervorgehoben, wie selten Unternehmen applaudiert, bei denen die Mitarbeiter an erster Stelle stehen,

sind sie es doch, die im Kontakt mit den Kunden sind oder dafür sorgen, dass IT-Innovationen erst mit Leben gefüllt werden?

Nehmen wir uns ein Beispiel an den Unternehmen, die zeigen, dass qualitativvoller Kundendialog in Deutschland eine Heimat hat, und verhelfen wir Spitzenleistungen zu mehr Öffentlichkeit! Dabei unterstützt uns unser Medienpartner TeleTalk.

„Gute Leistung und innovative Lösungen verdienen Sichtbarkeit. Die beste Gelegenheit, dies zu erreichen, bietet der CCV Quality Award“, betont Manfred Stockmann. Dirk Egelseer ergänzt: „Ich freue mich auf einen spannenden Wettbewerb, nachdem der Branchenpreis pandemiebedingt zwei Jahre pausieren musste.“



Und wir freuen uns schon jetzt auf jubelnde Gewinner und jede Menge Gäste in festlichem Gewand – „Cocktail“ ist der Dresscode des Abends. Seien Sie am 17. November mit dabei, wenn es wieder heißt: **„And the winner is ...“!**



REGULATORISCHE ENTWICKLUNGEN IM KUNDENSERVICE

Datenschutz- und Wettbewerbsrecht & digitale Märkte

CONSTANTIN JACOB,
LEITER RECHT & REGULIERUNG,
VERBANDSJUSTIZIAR IM CUSTOMER
SERVICE & CALL CENTER VERBAND
DEUTSCHLAND E. V. (CCV)



Sowohl der deutsche als auch der europäische Gesetzgeber trafen zuletzt für unsere Branche richtungweisende Entscheidungen, die der CCV – teils kritisch – begleitete. Diese vielfältigen Themen stellen wir auf unserer Homepage sowie im Rahmen einer neuen Publikation umfassend dar.

CCV-Publikation

Im April 2022 veröffentlichte der CCV als erste Fachveröffentlichung unter neuem Namen die Publikation „Datenschutz- und Wettbewerbsrecht im Kundenservice“. Dem Kundenservice bieten sich vielfältige Fallstricke. Von besonderer Bedeutung sind datenschutz- und wettbewerbsrechtliche Fragestellungen. Das von Nuance unterstützte Standardwerk stellt auf fast 100 Seiten u. a. die DSGVO und das UWG dar, geht auf Themen wie Monitoring, Homeoffice sowie den Datentransfer ein und vermittelt telekommunikationsrechtliche Einblicke. Mitglieder können die Publikation auf unserer Homepage kostenfrei abrufen. Nicht-Mitglieder haben die Möglichkeit, das PDF gegen eine Schutzgebühr zu bestellen.

Gesetz für faire Verbraucherverträge

Bundestag und Bundesrat beschlossen am 25. Juni 2021 das Gesetz für faire Verbraucherverträge. Neben der Neuregelung von Fristen im Bereich des Vertragsrechts sind zwei besonders bedeutsame Bestimmungen zu nennen: die Dokumentations- und Aufbewahrungspflicht für Callcenter sowie der Kündigungsbutton.

Mit § 7a UWG wurde zum 1. Oktober 2021 für werbende Unternehmen eine Dokumentations- und Aufbewahrungspflicht eingeführt. Danach muss die vorherige ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers in die Telefonwerbung zum Zeitpunkt der Erteilung in angemessener Form dokumentiert und aufbewahrt werden. Die Unternehmen müssen diesen Nachweis ab Erteilung der Einwilligung sowie nach jeder Verwendung fünf Jahre aufbewahren. Die Nachweise sind der Bundesnetzagentur (BNetzA) auf Verlangen unverzüglich vorzulegen. § 7a UWG erlaubt der BNetzA Auslegungshinweise zu veröffentlichen, wie die Einwilligungen dokumentiert und aufbewahrt werden sollten. Hierzu überreichte sie dem CCV und weiteren



führenden Branchenverbänden gegen Ende 2021 einen entsprechenden Entwurf und bat um eine Stellungnahme. Der CCV aktivierte daraufhin den Arbeitskreis Recht & Regulierung sowie die Hauptansprechpartner der im CCV vertretenen Callcenter, ersuchte diese um ein Feedback und tauschte sich mit anderen Verbänden aus. Seine ausführliche Stellungnahme übergab der CCV Ende November 2021 der BNetzA. Am 7. Juli 2022 veröffentlichte schließlich die BNetzA ihre finalen, auf unserer Homepage abrufbaren Auslegungshinweise, die wir ergänzend im Überblick zusammenfassten.

Die ebenfalls mit dem Gesetz für faire Verbraucherverträge eingeführte Regelung des § 312k BGB, welche einen Kündigungsknopf vorschreibt, gilt seit 1. Juli 2022. Demnach ist ein leicht zugänglicher, gut sichtbar platzierter und eindeutig beschrifteter Kündigungsknopf zu implementieren, wenn es Verbrauchern über eine Website ermöglicht wird, einen Vertrag zu schließen. Dies gilt nicht für Verträge, an die eine strengere Form als die Textform geknüpft ist, sowie für Verträge über Finanzdienstleistungen. Es ist unerheblich, ob der konkrete Vertrag online geschlossen wurde. Ein am Telefon zustande gekommener Vertrag muss folglich ebenso online kündbar sein. Wenn die Pflicht nicht erfüllt wird, besteht für den Verbraucher ein Kündigungsrecht ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist. Die Regelung gilt auch für Bestandsverträge.

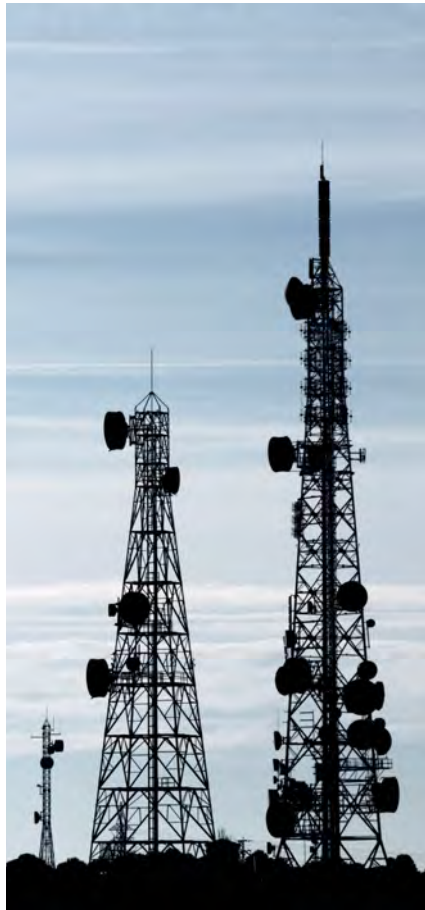
EnWG- und TKG-Novelle

Die Ampelkoalition plant eine allgemeine Bestätigungslösung für telefonisch geschlossene Verträge, dies geht aus ihrem im November 2021 beschlossenen Koalitionsvertrag hervor. Bereits in den zurückliegenden Jahren gab es mehrfach ähnliche Bestrebungen, dieses Instrument auf alle Vertragsarten auszuweiten. Dies lehnte der CCV in der Vergangenheit bereits ab und

setzte sich erfolgreich gegen derartige Pläne ein. Aktuell gilt ein Textformerfordernis für Energielieferverträge durch die Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes 2021 und das Erfordernis einer Vertragsgenehmigung von Telekommunikationsverträgen aufgrund der Reform des Telekommunikationsgesetzes 2021. Bereits seit 2013 besteht ein Textformerfordernis für Gewinnspieleintragdienste.

Mindestlohn

Bundestag und Bundesrat beschlossen im Sommer 2022 auf Initiative der Ampelkoalition einen Mindestlohn von 12 Euro, der seit



1. Oktober 2022 gilt. Im Vorfeld begleitete der CCV den Gesetzgebungsprozess und kritisierte insbesondere, dass die Entscheidung an der unabhängigen, vom Gesetzgeber hierfür vorgesehenen Mindestlohnkommission vorbei getroffen wurde. Denn die Mindestlohnkommission, in deren Rahmen die Sozialpartner im Dialog den Mindestlohn und dessen Modalitäten festlegen, hat sich bewährt und darf nicht ausgehöhlt werden. Die Lohnpolitik wird durch diesen Präzedenzfall zum Spielball von Wahlkämpfen, in denen sich die Akteure mit Versprechungen zur Höhe der Lohnuntergrenze überbieten.

Europapolitik

Auch die Europapolitik begleitet der CCV intensiv. Aktuell stehen der AI Act, der Digital Markets Act, der Digital Services Act sowie das Trans-Atlantic Data Privacy Framework besonders im Fokus.

Der AI Act ist eine geplante EU-Verordnung, mit der das Vertrauen der Gesellschaft in KI-Anwendungen gestärkt werden soll, ohne im internationalen Wettbewerb diese Technologie zu blockieren. Der AI Act folgt einem risikobasierten Ansatz, nach dem KI-Anwendungen in vier Risikogruppen unterteilt werden: unannehmbares Risiko, hohes Risiko, geringes Risiko sowie minimales Risiko. Je nach Grad des Risikos werden den Anbietern mehr oder weniger strenge Pflichten auferlegt.

Mit dem Digital Markets Act sowie dem Digital Services Act, beide am 5. Juli 2022 vom EU-Parlament verabschiedet, sollen gleiche Wettbewerbsbedingungen auf den Märkten geschaffen bzw. der Verbraucher bei der Nutzung von Onlinediensten geschützt werden. Hierdurch werden besonders große Plattformen verpflichtet (sogenannte Gatekeeper). Die mittelständisch geprägte deutsche und europäische Digitalwirtschaft könnte im Wettbewerb künftig von diesen beiden EU-Verordnungen profitieren.

Der Datentransfer in Drittländer ist allgegenwärtig. Nach allgemeiner Auffassung entsprechen die USA nicht dem europäischen Datenschutzniveau. Nachdem der EuGH 2015 das Safe-Harbor-Abkommen („Schrems I“) und 2020 den EU-US-Privacy-Shield („Schrems II“) kassierte, wagen EU und USA mit dem Trans-Atlantic Data Privacy Framework einen dritten Anlauf, den Datentransfer in die USA dauerhaft zu ermöglichen. Nach unserer Einschätzung wird voraussichtlich auch die neue Übereinkunft nicht den vom EuGH in seinen „Schrems“-Entscheidungen genannten Bedingungen genügen.

CCV-ARBEITSKREIS INKLUSION

Zeit für Veränderung

Auf der diesjährigen CCV-Mitgliederversammlung stellt sich Birgit Prünke zur Wahl als neue Leiterin des Arbeitskreises Inklusion. Heike Kraus, die den Arbeitskreis bislang mit Leben erfüllte, und Birgit Prünke erzählen in diesem Beitrag, warum das eine hervorragende Idee ist.

■ Heike Kraus: „Im Februar 2010 initiierte Alfons Bromkamp den CCV-Arbeitskreis Inklusion, um Menschen mit Behinderung den Weg in für sie passende Tätigkeiten im Kundenservice aufzuzeigen. Im Laufe der Zeit kamen Arbeitgeber immer wieder mit passenden Kandidat*innen für die anspruchsvollen Tätigkeiten zusammen. Durch meine Multiple Sklerose selbst im Alltag eingeschränkt, habe ich seit 2015 den Arbeitskreis weitergeführt.“

In Kooperationen u.a. mit der Stiftung My-Handicap und dem Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke haben wir uns dann vor allem in intensiver Zusammenarbeit mit den berufsbildenden Schulen um blinde und sehbehinderte Menschen gekümmert und konnten entsprechende Jobangebote und Kandidat*innen vermitteln. Der Customer Service & Call Center Verband unterzeichnete 2019 die Charta der Vielfalt – durch diese bekommt Diversity, auch in Verbindung mit Flüchtlingsströmungen, neue Farben. Sprache, Geschlecht, Behinderung oder Religion sollen im Arbeitsumfeld keine Rolle spielen. Mein Arbeitgeber DATEV eG arbeitet seit vielen Jahren erfolgreich daran, für alle Talente im Unternehmen digital und barrierefrei zu sein.

Ab 2023 plane ich, mich aus dem aktiven Arbeitsleben zurückzuziehen und freue mich



Heike Kraus

sehr, wenn Birgit Prünke mit bekanntem Engagement für Menschen mit Behinderung den Weg in den ersten Arbeitsmarkt bereitet. Auf der CCV-Jahrestagung wird es wie auch in den vergangenen Jahren schon einen „Inklusionsvortrag“ geben. Kaija Landsberg, Geschäftsführerin des Portals www.enableme.de, wird Wege für Arbeitgeber aufzeigen, die Inklusion in unserer Branche voranzutreiben. Ich freue mich, wenn das Thema auch weiterhin in unserem Verband einen festen Platz hat.“

■ Birgit Prünke: „Die Chancen und Risiken der Inklusion begleiten mich seit fast 20 Jahren. Zu diesem Zeitpunkt ist mein zweites Kind mit einer offensichtlichen Schwerbehinderung auf die Welt gekommen. In den folgenden Jahren habe auch ich erkannt, dass mein Verlust der Sehleistung so weit einschränkend ist, dass es für mich und die Umwelt ohne Hilfen nicht mehr handhabbar ist. Da ich zu diesem Zeitpunkt schon viele Jahre in der QVC Call-Center GmbH & Co KG beschäftigt war, haben mein Arbeitgeber und ich ab 2005 gemeinsam gelernt, wie Inklusion in unserem Call-Center, das heute ein Customer-Care-Center ist, funktionieren kann. Dieses Miteinander funktioniert so gut, dass ich als Inclusion Specialist im



Birgit Prünke

gesamten QVC Deutschland Bereich als Ansprechpartnerin zur Verfügung stehe.

Bedingt durch die Corona-Pandemie bekam ich die großartige Möglichkeit, meine Arbeit für QVC aus dem Homeoffice heraus zu leisten. Dies hat mein (Arbeits-)Leben erleichtert und bereichert. So konnte ich im Sommersemester 2022 einen Lehrauftrag an der Hochschule für Gesundheit in Bochum im Department of Community Health zum Thema Teilhabe und Inklusion zusätzlich zu meiner QVC-Tätigkeit annehmen.

Warum die Contact-Center-Welt und Inklusion gut zusammen passen, liegt auf der Hand. Im Contact-Center zählt, wie immer im Leben, der erste Eindruck und der ist in unserer Welt durch die Stimme geprägt. Es ist am Telefon, im Chat oder in der E-Mail-Bearbeitung unwichtig, ob die professionelle Kundenberater*in alle Gliedmaßen hat, im Rollstuhl sitzt, den Bildschirm direkt vor der Nase hat oder mit einem Hörverstärker arbeitet. Jede*r hat seine Fähigkeiten und das moderne Contact-Center bietet viele Kompensationsmöglichkeiten für verloren gegangene Fähigkeiten. Ich freue mich, wenn ich diese Botschaft als neue Arbeitskreisleiterin Inklusion im CCV weiter in die Branche tragen kann.“



DIE ZUKUNFT DES KUNDENSERVICE IST GRÜN

Die TAS AG gehört zu den ersten klimaneutralen Servicedienstleistern in Deutschland. Im Interview erklärt Christian Geyer, Vorstand des Leipziger Familienunternehmens, wie sein Team diesen Meilenstein erreicht hat und warum nachhaltiges Engagement für die Branche entscheidend ist

Weshalb haben Sie dem Thema Klimaneutralität jetzt einen so hohen Stellenwert innerhalb Ihres Unternehmens gegeben?

Die Klimakrise ist die Herausforderung unserer Zeit, das spüren wir alle inzwischen sehr deutlich. Nicht nur für die kommenden Generationen ist es wichtig, zügig zu handeln. Als Familienunternehmen mit über 600 Mitarbeitenden wollen wir Vorbild sein und sehen uns in der Pflicht, für ökologische Nachhaltigkeit einzustehen. Deshalb haben wir den Ausgleich und die Reduktion unserer CO₂-Emissionen vor einem Jahr als Unternehmensziel definiert.

Wie genau ist die TAS AG dabei vorgegangen?

Wir haben ein agiles Kompetenzteam gegründet, das gemeinsam mit externen Klimaexperten unseren CO₂-Fußabdruck ermittelt und wirksame Maßnahmen zur Reduktion unserer Emissionen umgesetzt hat. Dabei haben wir Technologien und Berechnungsmethoden eingesetzt, die zuvor durch den TÜV Rheinland zertifiziert wurden und den führenden Carbon Accounting Standards entsprechen. Insgesamt beliefen sich unsere CO₂-Emissionen 2021 auf rund 1.220 Tonnen – das sind in etwa 5.000 Flüge von Berlin nach Paris. Uns war es wichtig, den größten Fokus auf die Reduktion zu legen. Diese ist uns gelungen durch die Umstellung auf Ökostrom, verbessertes Abfallmanagement, die Senkung der wasserbedingten CO₂-Emissionen, den Einkauf von emissionsarmen Produkten und durch die Sensibilisierung unserer Mitarbeitenden. Die Emissionen, die nicht in unserer direkten Kontrolle stehen, haben wir in Kooperation mit einem internationalen Klimaschutzprojekt kompensiert.

Wie lange dauert es, klimaneutral zu werden?

Das liegt bei jedem Unternehmen selbst. Wir sind gut und schnell zum Ziel gekommen,



weil wir grundsätzlich nach der von Google bekannten OKR-Methode arbeiten, bei der wir in quartalsweisen Sprints ganz konkret an messbaren Zielen arbeiten.

Inwiefern ist nachhaltiges Engagement wie dieses ein entscheidender Vorteil im Kundenservice?

In Zukunft wird klimaneutraler Kundenservice für Verbraucher*innen und Unternehmen immer wichtiger. Schon heute werden wir von unseren Auftraggebern an unseren Nachhaltigkeitszielen gemessen und zurecht wird dies bald noch viel wichtiger. Unsere Branche möchte für Qualität stehen und Wertschätzung dafür bekommen, dass wir einen wichtigen Beitrag zur deutschen Wirtschaft leisten. Nun wird es Zeit, dass wir auch einen wesentlichen Beitrag für eine bessere Welt leisten.

Wie wirkt sich dies auf die Wahrnehmung als Arbeitgeber aus?

Ein klimaneutraler Arbeitgeber zu sein, hat nur Vorteile. Besonders im Recruiting, bei dem wir uns immer mehr auf die Bedürfnisse der Generation Z einstellen müssen, ist dies ein klarer Wettbewerbsvorteil. Eine starke Arbeitgebermarke muss sich ebenso den Bedürfnissen des Marktes anpassen und das gelingt aktuell über ein emotionales Thema wie Klimaschutz sehr gut.

Was empfehlen Sie anderen Unternehmen, die klimaneutral werden möchten?

Unternehmen, die einen spürbaren Beitrag leisten wollen, sollten damit nicht warten. Der Weg zur Klimaneutralität ist nicht immer bequem, aber die Mühe lohnt sich. Wir konnten dazu in den letzten Monaten sehr viele Erfahrungen sammeln und unterstützen interessierte Unternehmen gern auf ihrem eigenen Weg zur Klimaneutralität.

Kontakt zum Unternehmen



TAS AG

Kohlgartenstraße 13 | 04315 Leipzig
Tel. +49 (0) 341 355950

marketing@tasag.de | www.tasag.de



Christian Geyer
Vorstand

KRITISCHER ENGPASSFAKTOR PERSONAL – WAS CONTACTCENTER JETZT TUN KÖNNEN.

Interview mit Martin Wild, Geschäftsführer von SOGEDES

Der Fachkräftemangel wird im Customer Service immer kritischer. Was raten Sie Contact Center Verantwortlichen, jetzt zu tun?

Wir empfehlen, Prozesse und ganze Service Modelle durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) und Automatisierung zu optimieren. Kurzfristig helfen neue Technologien und Modelle wie „No-Code-Plattformen“ und „Everything-as-a-Service“ Angebote. Sie tragen dazu bei, Lösungen ohne aufwändige IT-Projekte schnell umzusetzen. Ziel ist es, Mitarbeiter zu unterstützen, die Bearbeitungszeit von Kundenanfragen zu verkürzen, die Kundenkommunikation besser zu verteilen, und Kundenanfragen, wo sinnvoll, automatisiert zu beantworten.

Was verbirgt sich hinter „Everything-as-a-Service“?

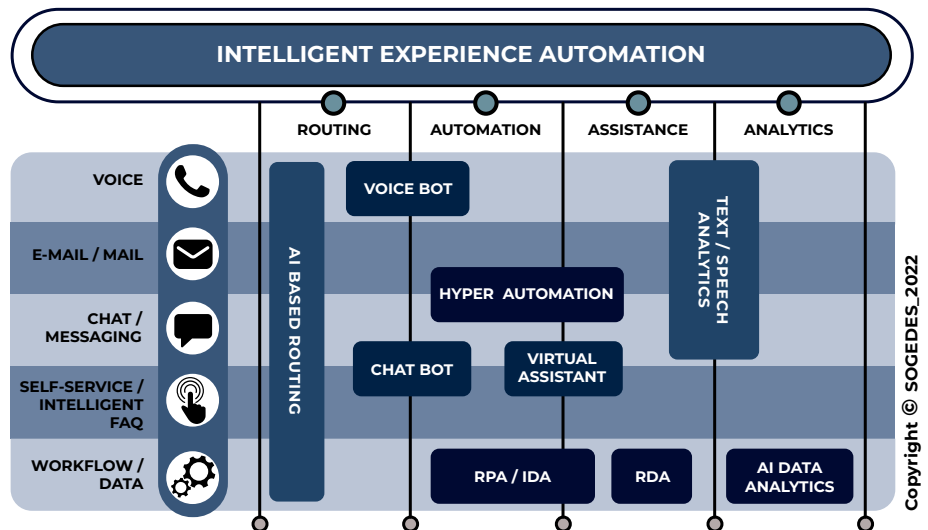
Bei Everything-as-a-Service werden alle Dienste als Service aus der Cloud zur Verfügung gestellt. Das kann eine Plattform, eine gesamte Infrastruktur oder auch die Nutzung von KI sein. Auch Robotic Process Automation (RPA) hat sich als „As-a-Service“-Modell bereits etabliert und kann immens Zeit einsparen. Das Modell eröffnet Unternehmen die Möglichkeit, auf externe Ressourcen zur Entwicklung der Bots und der Überwachung im operativen Betrieb zurückzugreifen. So können Fachabteilungen Bots kurzfristig skalieren und die Automatisierung ohne interne spezialisierte Fachkräfte vorantreiben.

Und wie unterstützen No-Code Plattformen bei der Automatisierung?

No-Code-Plattformen sind wie ein Baukasten mit unterschiedlichen Modulen. Die vorgefertigten Elemente werden miteinander verbunden, um einen Prozess zu steuern oder zu automatisieren, ohne Code zu schreiben. Auch hier liegt der Vorteil in der Schnelligkeit der Umsetzung: Die Fachabteilung kann ohne IT-Unterstützung Prozesse managen.

Können Sie konkrete Use Cases für den Einsatz von KI und Automatisierung geben?

Gerade in der Kombination entstehen Lösungen, die Zeit sparen, Mitarbeitende entlasten und die Kundenzufriedenheit steigern. Zum



Beispiel intelligentes E-Mail-Routing durch Intent Erkennung: Die KI erkennt, um welche Art von Anliegen es sich handelt und verteilt die E-Mails nach vordefinierten Kriterien automatisch an den zuständigen Mitarbeiter und reichert sie gleichzeitig mit hilfreichen Informationen, Links oder Antwortvorschlägen an. Das Resultat: Die Mitarbeiter müssen die Emails im Posteingang nicht manuell sichten und verteilen und die Bearbeitungs- bzw. Antwortzeit wird verkürzt. Dasselbe gilt für eingehende Dokumente oder Briefe, die mittels KI ausgelesen und „verstanden“ werden, um sie durch einen Workflow laufen zu lassen.

Wo sehen Sie Möglichkeiten, bei Gesprächen Mitarbeitende zu entlasten?

Die Möglichkeiten sind vielfältig. Der Einsatz von Conversational AI hilft etwa dabei, mit intelligenten Sprachdialogsystemen Anrufe automatisch zu qualifizieren, segmentieren und zu beantworten, Rückruftermine intelligent zu vereinbaren oder in einer Kombination mit RPA Prozesse anzustoßen. Der telefonische Support wird dank Voice AI zu einem Misch-Modell aus intelligentem Self-Service und menschlichen Ansprechpartnern. Anfragen, die nicht vollständig automatisiert beantwortet werden können, landen im Contact Center und werden mit den Informationen der Vorqualifizierung angereichert. Das reduziert sowohl die AHT als auch die Anzahl an Live-Gesprächen.

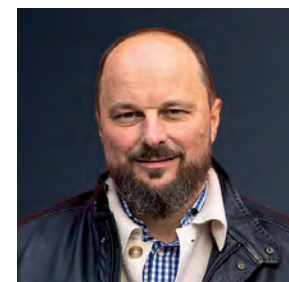
Wie kann SOGEDES unterstützen?

Wenn Sie Zeit gewinnen und ihre Mitarbeiter entlasten möchten, sollten Sie mit uns sprechen. Wir unterstützen mit unserer Erfahrung, unserem technologischen Know-How und unserem Marktüberblick über verschiedene Lösungsansätze. Zudem bieten wir schnelle Unterstützung mit unseren „No-Code-Plattformen“ und „Everything-as-a-Service“ Angeboten.

Kontakt zum Unternehmen

SOGEDES

SOGEDES.DIGITAL AG
Tel.: +49 621 92108 300
info@sogedes.com
www.sogedes.com



Martin Wild
Geschäftsführer

VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren



Poly sorgt für gleichwertige Meeting Erlebnisse in hybriden Arbeitsumgebungen.

Poly ist Hersteller hochwertiger Audio- und Videolösungen und schafft die beste Meeting Umgebung – überall und jederzeit. Unsere Headsets, Video- und Audiokonferenzlösungen, Desktop-Telefone, Analysesoftware und Services sind erstklassig designt und wurden dazu entwickelt, Menschen durch hervorragende Audio- und Videoqualität zu verbinden. Sie sind hochwertig, benutzerfreundlich und arbeiten nahtlos mit den besten Video- und Audiokonferenzdiensten zusammen. Mit Poly (Plantronics, Inc. – ehemals Plantronics und Polycom) nimmt man nicht nur am Meeting teil, man sticht heraus.

www.poly.com/de/de



Als weltweit führende Marke für Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio, mit denen Nutzer mehr erreichen können.

Mit seinen Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender stellt Jabra Produkte für Contact Center, Büros und Zusammenarbeit her, die Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten – ganz gleich, wo sie sich befinden. Schnurgebundene oder schnurlose Headsets für unterschiedlichste Einsatzbereiche sowie Freisprechlösungen stellen den Kern des Sortiments dar. In der PanaCast Serie bietet Jabra zudem professionelle Kameras für hybride Meetings und Videokonferenzen an. Als Teil der GN Group steht Jabra seit über 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort.

www.jabra.com.de



Nuance Communications ist Pionier und Marktführer für Conversational AI, Spracherkennung und -analyse.

Unsere KI-basierten Lösungen wie virtuelle Assistenten, Chat-/Voice-Bots sowie biometrisch Stimmbiometrie unterstützen erfolgreich Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Handel, Telekommunikation, etc. Jährlich finden über 8 Mrd. Kundenauthentifizierungen per biometrischer SprachID statt, über 31 Mrd. Kundeninteraktionen werden jährlich bearbeitet, davon allein 16 Mrd. im digitalen Kanal. Mit unseren Lösungen arbeiten u.a. NatWest, Deutsche Telekom, BNP Paribas, H&M und viele mehr. Nuance ist ein Unternehmen von Microsoft.

www.nuance.de

VIELEN HERZLICHEN DANK

an unsere Partner & Sponsoren



The Customer Experience Powerhouse.

DIE Spezialisten in der DACH-Region für profitable Kundenbindung und Differenzierung durch gelungene Kundenerlebnisse. Das leisten wir seit 40 Jahren mit Begeisterung, Beratung und Technologie. Die infinit.cx Group ist Genesys Gold-Partner und verfügt über ein umfassendes Netzwerk weiterer Lösungs- und Beratungspartner. EINFACH MACHEN @ infinit.cx Group für #Omnikanal #Kundenservice und #CX #Lösungen – mit infinit.cx GmbH, Futurelab GmbH & Customer Interaction Solutions AG (CH)

www.infinit.cx

VIER

VIER denkt Kundendialog und Kommunikation neu.

Mit unseren Angeboten „enrich“, „engage“ und „evolve“ machen wir kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter. Wir verbessern die Customer Experience und die User Experience. Wir kombinieren künstliche mit menschlicher Intelligenz, Expertise mit Intuition, jahrelange Erfahrung mit Innovation und Forschung. Ob im Service, Vertrieb oder bei der Sachbearbeitung: Unsere intelligenten Lösungen analysieren, assistieren und automatisieren kontaktbasierte Geschäftsvorgänge in allen Branchen. Sie heben Mitarbeiter:innen auf ein neues Kompetenzniveau. Auf der VIER Technologie-Plattform orchestrieren unsere Partner und wir Kommunikation, Dialog- und Aufgabenverarbeitung. Sie ist die einzige Plattform aus Europa für komplette Ende-zu-Ende-Lösungen – sichere Daten, deutsche Cloud und lokaler Service inklusive!

www.vier.ai

TeleTalk

MAGAZIN FÜR CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

TeleTalk ist die führende monatliche Fachzeitschrift für professionellen Kundendialog, Service-Management und Dialogmarketing.

Sie vermittelt Fach- und Überblickswissen rund um das Thema Call-, Contact- und Service-Center Management. Aktuelle Markt- und Herstellerübersichten sowie Berichte über neue technische Entwicklungen liefern wichtige Informationen für spezifische Entscheidungen und anstehende Investitionen in Lösungen und Systeme. Gemeinsam mit dem Verband vergibt TeleTalk den CCV Quality Award. CCV-Mitglieder erhalten bei Eintritt ein kostenfreies Abonnement für die Dauer der Mitgliedschaft.

www.teletalk.de

DIE CCVNEWS

Buchung

Fax 030 / 206 13 28 28
E-Mail ccvnews@cc-verband.de

CUSTOMER SERVICE & CALL CENTER VERBAND
DEUTSCHLAND E. V. (CCV)

Gertraudenstraße 20
10178 Berlin



Frühbucherrabatt
in Höhe von 10%
bis zum 31.10.2022

JA, ICH MÖCHTE EIN INSERAT SCHALTEN.

ADVERTORIAL (1 / 2 SEITE)

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (490,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (890,00€ zzgl. MwSt.)

ADVERTORIAL (1 / 1 SEITE)

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (590,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (1.090,00€ zzgl. MwSt.)

ANZEIGE INNENTEIL (1 / 1 SEITE)

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (890,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (1.290,00€ zzgl. MwSt.)

ANZEIGE U2/U3 (1 / 1 SEITE)

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (1.090,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (1.490,00€ zzgl. MwSt.)

ANZEIGE U4 (1 / 1 SEITE)

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (1.290,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (1.790,00€ zzgl. MwSt.)

TITELBILD U1 + 3 SEITEN REDAKT. BEITRAG

Ausgabe 2023

- ✓ Ich bin CCV-Mitglied (2.290,00€ zzgl. MwSt.)
- ✓ Ich bin kein Mitglied (3.290,00€ zzgl. MwSt.)

IHRE KONTAKTDATEN

Firma

Vorname | Name

Straße | Nr.

PLZ | Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ort | Datum

Unterschrift

**BITTE BEACHTEN SIE
DEN ANZEIGENSCHLUSS
AM 19. DEZEMBER 2022!**

AUSTAUSCH
BRANCHENKODEX
NORMEN RAHMENBEDINGUNGEN
DATENSCHUTZ QUALITÄTSMASSTÄBE
VERANTWORTUNG SELBSTREGULIERUNG
UNTERNEHMENSFÖRDERUNG EVENTS ARBEITSSCHUTZ
STANDARDS
DIGITALER WANDEL



„Verantwortung für heute –
Perspektiven für morgen.
Wofür wir (ein)stehen.“

KOOPERATIONEN NACHWUCHSFÖRDERUNG
INKLUSION SERIOSITÄT WACHSTUM
MITBESTIMMUNG VERBRAUCHERSCHUTZ
TRANSPARENZ
KOMMUNIKATION ...

