



CCV: Netzwerk für Finanzdienstleister

Der Call Center Verband Deutschland (vorher Call Center Forum Deutschland e.V.) ist der Fachverband der Callcenter in Deutschland. Ein zentraler Aspekt seiner Arbeit ist der Erfahrungs- und Informationsaustausch innerhalb der Branche. Für Banken und Finanzdienstleister gibt es ein spezielles Angebot: Mehrmals im Jahr trifft sich der CCV-Arbeitskreis „Banken Callcenter“, um bankenspezifische Callcenter Themen zu besprechen. Auch darüber hinaus ist der CCV kompetenter Ansprechpartner.

Profitieren Sie vom CCV!

- **Arbeitskreis Banken Callcenter**
regelmäßige Treffen zu Banken spezifischen Callcenter Themen
- **Ansprechpartner in Rechtsfragen**
kompetenter Ansprechpartner in Rechts- und Gesetzesfragen, etwa bei Zweifelsfällen der Rufnummernübermittlung
- **Austausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene**
Regionaltreffen, Frühjahrstreffen, Herbsttagung, ECCCO

Der CCV versteht sich als Informationsnetzwerk und Interessenverband, der nicht nur Dienstleister, sondern insbesondere auch Inhouse Callcenter zusammenbringt. Ein zentraler Aspekt unserer Arbeit ist der Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Ein Teil dieses Netzwerks bildet der exklusive Arbeitskreis „Banken Callcenter“, in dem Führungskräfte aus Banken mindestens zwei- bis dreimal

Informationsnetzwerk für Banken

pro Jahr zusammenkommen. Dort geht es um den Erfahrungsaustausch zu allen Callcenter Themen unter Berücksichtigung der besonderen gesetzlichen, aufsichtsbehördlichen und Banken spezifischen Rahmenbedingungen.

Neben den regulären Treffen des Arbeitskreises, zu denen reihum jeweils eine andere Bank einlädt, gibt es je nach Bedarf Workshops zu Fachthemen. Ihre Ansprechpartnerin für den Arbeitskreis ist Ute Kohler, Bereichsleiterin „Direkter Kundenservice“ bei der Berliner Volksbank eG und Finanzvorstand beim CCV. Auch über den Arbeitskreis hinaus ist der CCV kompetenter Ansprechpartner in allen Callcenter spezifischen Rechts- und Gesetzesfragen.

Vierteljährliche Regionaltreffen mit Expertenvorträgen und Workshops ergänzen das Angebot und geben den Mitgliedern zusätzlich die Möglichkeit, sich über Neuigkeiten zu informieren und mit anderen CCV-Mitgliedern zu diskutieren. Hinzu kommen die Treffen auf nationaler Ebene: Jedes Jahr im April oder Mai trifft sich die Callcenter Branche auf Einladung des Verbands zum großen Frühjahrstreffen. Neben hochkarätigen Vorträgen

Ansprechpartner in Rechtsfragen

sowie Informations- und Erfahrungsaustausch bietet die zweitägige Tagung auch ein abwechslungsreiches Rahmenprogramm. Im Herbst findet jährlich die Mitgliederversammlung des Call Center Verbands statt. Begleitend zur Versammlung stehen auch hier Fachvorträge und Erfahrungsaustausch im Mittelpunkt. Unser Ziel: Ein starkes Netzwerk für eine starke Branche, die das CCV als Mitglied von ECCCO, dem europäischen Dachverband von Contact-Center-Organisationen, auch international vertritt. Werden Sie jetzt Mitglied und profitieren Sie ab sofort vom umfassenden Netzwerk und den speziellen Services des Call Center Verbands. Unsere Geschäftsstelle freut sich auf Ihren Anruf!