



TEILNAHMEBEDINGUNGEN

1. CAAt-Award – Länderkategorien

Die Auszeichnung zum Call Center-Manager des Jahres

Der CAAt-Award ist die bekannteste Auszeichnung der Call Center-Branche in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Er wird in jedem Jahr im Rahmen der CCW in Berlin vergeben und ist in jedem Jahr ein Highlight des Kongresses der CCW.

Ausgezeichnet werden, stellvertretend für ein gesamtes Team, ausgewählte Führungspersonlichkeiten, die in ihrem Job-Alltag herausragende Leistungen erbracht haben. Die besten Call Center-Manager zeichnen sich aus durch ganz besondere Macherqualitäten. Sie brennen für ihre Projekte und können ihr Team für gemeinsame Ziele begeistern. Vergeben wird diese branchenweit anerkannte und hochdotierte Auszeichnung gemeinsam von der Redaktion des CallCenterProfi und der Management Circle AG in Berlin.

Die Kriterien

Der CAAt-Award honoriert Call Center-Verantwortliche, die sich nicht damit zufrieden geben, mit den kontinuierlichen Veränderungen ihrer täglichen Arbeit Schritt zu halten. Wir suchen Führungskräfte, die durch Engagement und Kreativität pro-aktiv die Zukunft ihres Call Centers gestalten.

Ausgezeichnet werden Call Center-Manager, die gemeinsam mit ihrem Team ein ausgewähltes Projekt in ihrem Call Center erfolgreich umgesetzt haben. Dieses kann sein:

- die Entwicklung und Umsetzung eines außergewöhnlichen Personalentwicklungskonzepts,
- die erfolgreiche Konzipierung und Umsetzung einer Kampagne,
- die Entwicklung eines erfolgreichen Personalmarketingkonzepts,
- eine umfassende Re- oder Umstrukturierungsmaßnahme,
- eine Qualitätsmaßnahme

Die Kategorien

Ausgezeichnet werden Call Center-Manager, die in einem der folgenden Länder ein Call Center leiten:

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz

2. CAAt-Award – Digital Award

Die Auszeichnung zum Call Center-Manager des Jahres

Mit dem Digital Award als eigenständiger Kategorie soll ein weiterer Manager für seine besondere Leistung geehrt werden.



Ausgezeichnet werden hier Projekte im Bereich der „Digitalen Transformation im Kundenservice“, die für eine Steigerung der Customer Experience oder der Verbesserung der Customer Journey stehen.

Die Kriterien

Der CAAt-Award Digital honoriert Call Center-Verantwortliche, die mit Projekten rund um die „Digitale Transformation“ für eine Entwicklung und Verbesserung im Call Center-Alltag sorgen konnten.

Ausgezeichnet werden Verantwortliche, die gemeinsam mit ihrem Team ein ausgewähltes Projekt in ihrem Call Center erfolgreich umgesetzt haben. Dieses kann sein:

- Innovative IT-Projekte
- Einsatz neuer Technologien für Kundensegmente
- Eine umfassende Re- oder Umstrukturierungsmaßnahme,
- eine Qualitätsmaßnahme
- Einsatz innovativer Technik zur Optimierung im Kundenservice

Die Besonderheit

Der Nominierte stellt sein Projekt live im Kongress vor („**Live-Pitch**“). Für seine Präsentation hat der jeweilige Nominierte **5 Minuten Zeit**. Im Anschluss steht er dem Publikum sowie der Fachjury Rede und Antwort. Das Publikum stimmt per CCW-App live im Kongress mit über den Gewinner ab. Der Preisträger wird somit aus Publikum gewählt.

Die Teilnahmebedingungen für beide Kategorien:

Wer kann sich bewerben?

Bewerben können sich sowohl Call Center-Manager eines Inhouse-Call Centers als auch eines Call Center-Dienstleisters aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. An der Ausscheidung kann jeder teilnehmen, der verantwortlich für das Management eines Call Centers ist und eine entsprechende Budget- und Personalverantwortung seit mindestens sechs Monaten trägt.

Was muss eingereicht werden als Bewerbung?

(BITTE unbedingt die Formatvorlagen verwenden)

1. **Personalbogen**
2. **Lebenslauf**
3. **Projektbeschreibung**
4. **Fotos des Bewerbers und des Call Centers (Innen- und Außenansicht, Team)**



Einsendeschluss/ Adressat

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung via E-Mail an fojut@callcenterprofi.de
Einsendeschluss für den CAAt-Award 2020 ist der **31. Dezember 2019**

Was passiert nach Eingang der Bewerbung bei CallCenterProfi?

- CallCenterProfi nominiert aus den zugelassenen Bewerbungen die Call Center-Manager aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sowie die Nominierten für den CAAt-Award Digital.
- Alle Bewerber werden über eine Nominierung von Management Circle persönlich informiert. Inklusiv Reiseplanung und weiteren organisatorischen Abläufe in Berlin. *(Ansprechpartnerin hier Daniela Bopp, Senior Kongressmanagerin CCW).*

Nominierung aus dem Kreis der Bewerber:

- Jurymitglieder besuchen die Nominierten in ihren Centern und führen vor Ort ein kurzes Gespräch durch um sich einen persönlichen Eindruck zu verschaffen.
- Die Nominierten reichen einen kurzen Videofilm bei Management Circle ein, der im Rahmen der Preisverleihung in Berlin gezeigt wird.
- Die Nominierten erhalten im Januar eine Einladung zur CCW. (Eintritt Kongress und Messe)
- Aus dem Kreis der Nominierten kürt die Fachjury, im Rahmen ihrer Jurysitzung am Vorabend, jeweils einen Gewinner aus Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Die Jury und ihre Bewertung

Die Jury wählt aus den nominierten Bewerbungen jeweils einen Call Center-Manager des Jahres für Deutschland, Österreich und die Schweiz.

Bewertet werden auf einer Punkteskala von 1-10 Punkten folgende Kriterien:

- Innovationsgrad der Leistung
- Auswirkungen auf Mitarbeiterzufriedenheit und Unternehmenskultur
- unternehmerische Herausforderung
- Besondere Schwierigkeiten der Ausgangssituation
- Schnelligkeit der Projektrealisierung
- Kreativität der Projektrealisierung
- Wirtschaftlicher Erfolg/ unternehmerische Leistung

Die Mitglieder der Jury werden die nominierten Call Center auch vor Ort besuchen!



Was alle Nominierten davon haben?

Pressepräsenz:

Alle Nominierten werden in der zur CCW erscheinenden Ausgabe des CallCenterProfi ausführlich vorgestellt.

Freikarte zur CCW:

Sie haben im Jahr ihrer Nominierung freien Eintritt zu allen Veranstaltungen des Kongresses und der Messe an den zwei Haupttagen der CCW.

Mit dem Team zur Verleihung:

Sie können Ihr Team oder andere Unterstützer zur Verleihung in Berlin einladen.

CAAt-Urkunde:

Alle Nominierten erhalten eine CAAt-Award-Urkunde, überreicht durch Management Circle und CallCenterProfi.

Wie geht es für den Preisträger weiter?

- Veröffentlichung der Ergebnisse im Rahmen der CAAt-Award-Verleihung
- Veröffentlichung der Preisträger über alle Medien von CallCenterProfi
- Veröffentlichung der Preisträger in der APP der CCW, sowie Homepage
- Persönliche Porträts der Sieger werden im Nachgang (exklusiv!) im Fachmagazin CallCenterProfi veröffentlicht.

Was haben Sie als Gewinner davon haben?

Pressepräsenz:

Alle CAAt-Sieger erhalten ein individuelles Porträt im CallCenterProfi-Magazin. Daneben profitieren die Preisträger zudem intensiv von der Nachberichterstattung in den Onlinebereichen von Management Circle und CallCenterProfi. Freuen Sie sich auf große Resonanz in der gesamten Fachpresse!

Karrieresprünge

Der CAAt-Award stärkt Ihre Positionierung im Unternehmen und bringt Sie weiter voran. Schauen Sie auch gerne in die [Hall-Of-Fame](#) der letzten 20 Jahre!

Jurymitgliedschaft:

Unterstützen Sie die Fachjury bei der Endrunde des CAAt-Awards 2021 und bei der Evaluierung Ihrer Nachfolger.

Gewinner unter sich:

Als besonderes Bonbon laden Management Circle und CallCenterProfi die **Award Gewinner 2020** zu einem individuellen und exklusiven Event der Sonderklasse ein!