



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Kompetenz-Center Customer Services

Mittwoch, 18. September 2019
im Hause Microsoft Deutschland GmbH
München

Themenschwerpunkt Künstliche Intelligenz und Digitalisierung

12.00 Uhr

Begrüßung und Vorstellungsrunde

Attikus A. Schacht, Kompetenz-Center Customer Services im DDV
Alexander Britz, Microsoft Deutschland GmbH
Martin Nitsche, DDV-Präsident

12.30 Uhr

Vortrag mit Diskussion:

„Künstliche Intelligenz – Zwischen Technikbegeisterung und (begründeter?) Ablehnung
Alexander Britz, Leiter Geschäftsbereich Digitale Business Transformation & Künstliche Intelligenz,
Microsoft Deutschland GmbH

ca. 13.30 Uhr bis 14.30 Uhr

Kaffeepause (kleiner Imbiss) mit Führungen zu verschiedenen Beispielen der Digitalisierung
(z.B. im Bereich Elektromobilität/Automobil, den "connected products" oder beim Erkennen von Stimmungen, Gesichtern usw.).

ab 14.30 Uhr

Sitzung des Kompetenz-Centers Customer Services

TOP 1 Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 15. Mai 2019

Recht und Regulierung:

TOP 2 Ausgewählte aktuelle politische Themen im DDV

- E-Privacy-VO / Datenschutz
- Bestätigungslösung
- Flexibilisierung der Arbeitszeit
- Gesetz zur Förderung des fairen Wettbewerbs

Daniela Henze, DDV Leiterin Public Affairs und des Hauptstadtbüros

TOP 3 Sicherung der telefonischen Outbound-Produktivität in Zeiten regulatorischer und technischer Herausforderungen

Klaus-J. Zschaage, authensis AG

TOP 4 DATATRUSTEE – ein neuer Weg um mit behördlicher Abstimmung Einwilligungen (Opt-ins) nachweisbar und sicher zu dokumentieren

Daniel Simon, QUADRESS GmbH



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Personal und Qualität:

- TOP 5** **Bericht von der Fachtagung des „Bündnis für Ausbildung“ am 2. Juli 2019**
Torsten Preiß, stellvertretender Vorsitzender des Kompetenz-Centers Customer Services

Events und Messen:

- TOP 6** **Visionäre im Dialog / CCW 2019 und 2020**
Attikus A. Schacht

- TOP 7** **Verschiedenes**
- *Nächste Sitzung im November 2019*
- *Terminplanung 2020*

ca. 17.30 Uhr Ende der Veranstaltung

Ab 18.00 Uhr Zwangloses Get-together im Restaurant „Highlight“ (Innside Melia Hotel), Mies-van-der-Rohe-Str. 10, 80807 München (auf Selbstzahlerbasis).