



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Kompetenz-Center Customer Services

Mittwoch, 16. September 2020

12.00 Uhr bis ca. 16.00 Uhr

**Im Hause sogedes GmbH, Mannheim
(Teilnahme auch per Webkonferenz möglich),
68309 Mannheim**

12.00 Uhr bis 13.00 Uhr:

Get-Together und Networking im Hause sogedes GmbH: Austausch bei Finderfood und Rundgang durch die neuen Räumlichkeiten

13.00 Uhr bis 16.00 Uhr: Sitzung des Kompetenz-Centers (mit Übertragung)

TOP 1 Begrüßung und Vorstellungsrunde

*Attikus A. Schacht, Vorsitzender Kompetenz-Center Customer Services im DDV
Bernd Walz, sogedes GmbH*

TOP 2 Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 2. Dezember 2019

TOP 3 Rückblick auf das bisherige Jahr 2020:

- **Absage bzw. Verschiebung „Visionäre im Dialog“, Messen, geplante Sitzungen**
- **Digitalisierung des Austausches: DDV Mitgliederversammlung, Webtalks, Webcasts, Austausch und Sitzungen online und „hybrid“**
- **Auswirkungen von Corona auf die Mitglieder**

Attikus A. Schacht, Torsten Preiß

Branche und Innovation:

TOP 4 Vortrag:

"Omnichannel Management aus der Cloud & automatisierter Selfservice – wie geht das zusammen?"

Martin Wild, sogedes GmbH

Recht und Regulierung:

TOP 5 Bericht der Arbeitsgruppe „Initiative für ein sauberes Telefonmarketing“

Klaus-J. Zschaage, Attikus A. Schacht

TOP 6 Telefonmarketing im aktuellen politischen Umfeld (u.a. Statusbericht BNetzA zum Thema „Belästigendes Anrufverhalten“)

Daniela Henze, DDV Leiterin Public Affairs und des Hauptstadtbüros



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Personal und Organisation:

TOP 7 **Ergebnisse der Umfrage „Homeoffice im Call-Center: Status und Perspektiven“**
Attikus A. Schacht

Wahlen und weitere Planungen:

TOP 8 **Wahl zum Vorsitz des Kompetenz-Centers**

TOP 9 **Verschiedenes**
- **Anliegen von Mitgliedsunternehmen**
- **Nächste Termine**
Attikus A. Schacht, Torsten Preiß

Anschließend (ca. 15.00 Uhr bis 16.00 Uhr): „Digitales Networking“ mit www.yotribe.com

Ca. 16.00 Uhr: Ende der Übertragung bzw. Möglichkeit der Online-Teilnahme

Ab ca. 16.00 Uhr Zwangloses Get-together in kleinem Rahmen (offline)