



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Sitzung (hybrid) Kompetenz-Center Customer Services

**Mittwoch, 22. September 2021
11.30 Uhr bis ca. 16.30 Uhr
(Mittagspause 14.00 Uhr bis ca. 14.30 Uhr)**

TOP 1 Begrüßung und Vorstellungsrunde
Attikus A. Schacht, Vorsitzender Kompetenz-Center Customer Services

TOP 2 Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 16. Juni 2021

Recht und Regulierung:

TOP 3 Bericht aus dem Gesamtverband und Aktuelle politische Themen
Patrick Tapp, DDV-Präsident

TOP 4 BNetzA
- **Stellungnahme „Aufsetzen ausländischer Rufnummern“**
- **Qualität der Netze: Bericht zur Rückmeldung des AKNN und Next Steps**
Yvonne Quad, Axel Reddehase, Attikus A. Schacht

TOP 5 Weiteres Vorgehen zum Branchenkodex
Attikus A. Schacht

Branche und Innovation:

TOP 6 Fallbeispiel: „Aufbau eines virtuellen Teams im Customer Service bzw. Helpdesk“
Julius Appel, evocenta GmbH

TOP 7 Visionäre im Dialog
Attikus A. Schacht

TOP 8 EDDI – Erfolg durch Dialogmarketing
- **Nominierungen 2022**
- **Vertreter des KC Customer Services in der Jury 2022**



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Personal und Organisation:

TOP 9 **Vortrag: „Videocalls im Arbeitsalltag - (k)ein Problem?“**
Yvonne Quad, TIGGES Rechtsanwältin

TOP 10 **Erfahrungsaustausch: Aktueller Status der Rekrutierung im Customer Care**
Torsten Preiß, stellvertretender Vorsitzender des KC Customer Services

Weitere Planungen:

TOP 11 **Verschiedenes**
- **Nächste Termine**