



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Webkonferenz Kompetenz-Center Customer Services

Mittwoch, 23. Februar 2022

10.30 Uhr bis ca. 15.30 Uhr

(Mittagspause 12.30 Uhr bis ca. 13.30 Uhr)

TOP 1 **Begrüßung und Vorstellungsrunde**
Attikus A. Schacht, Torsten Preiß, Vorsitzende KC Customer Services

TOP 2 **Genehmigung des Protokolls der Webkonferenz vom 24. November 2021**

TOP 3 **Bericht aus dem Gesamtverband**
Patrick Tapp, DDV-Präsident

Recht und Regulierung:

TOP 4 **Aktuelle politische Themen**
Patrick Tapp

TOP 5 **BNetzA**
- Dokumentations- und Aufbewahrungspflicht für Telefonwerbbeeinwilligungen nach § 7a UWG
Patrick Tapp
- Qualität der Netze: Aktueller Statusbericht
Attikus A. Schacht, Axel Reddehase, Yvonne Quad

Branche und Innovation:

TOP 6 **Vortrag: „Chancen und Herausforderungen in der Near- und Offshoretelefonie“**
Roland Rüger, icare sales & services Dialogmarketing AG

12.30 Uhr bis ca. 13.30 Uhr Mittagspause – die ersten 20 Minuten als „Bewegte Pause“ mit freundlicher Unterstützung der DAK

Personal und Organisation:

TOP 7 **Gastvortrag: „Das FAIRFAMILY Konzept stärkt gesunde Unternehmenskulturen - wir schaffen einen neuen Standard mit messbarem Erfolg!“**
Felix Anrich, Randolph Moreno Sommer, Fairlohnung® GmbH

Diskussion und Erfahrungsaustausch zum Thema „Gesundheitsprogramme“.
Moderation: Torsten Preiß



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

TOP 8 Einführung: Erhöhung des Mindestlohns zum 1. Oktober 2022 – Auswirkungen auf Anwender und Dienstleister in Customer Services

Christoph Bogs, Maximilian von Kemnitz

Diskussion und Erfahrungsaustausch zum Thema „Erhöhung Mindestlohn“.

Weitere Planungen:

- TOP 9 Verschiedenes**
- **Visionäre im Dialog**
 - **CCW 2022**
 - **Nächste Termine**