



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Sitzung **Kompetenz-Center Customer Services**

Freitag, 16. September 2022
10.00 Uhr bis ca. 14.00 Uhr

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

Vorstellung des Gastgebers Concentrix Frankfurt a.M. GmbH

TOP 2 **Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 2. Juni 2022**

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

EDDI-Award
Yvonne Quad, EDDI-Jury

Recht und Regulierung:

TOP 4 **Aktuelle politische Themen**
Patrick Tapp

TOP 5 **BNetzA / AKNN (Arbeitskreis der Telekommunikationsnetzbetreiber)**
Yvonne Quad, Axel Reddehase, Attikus A. Schacht

TOP 6 **Vortrag: „Whistleblowing – Was gilt es nach dem Hinweisgeberschutzgesetz zu beachten?“**
Yvonne Quad, TIGGES Rechtsanwälte, Holger Mönnikes, Concentrix Management Holding GmbH & Co. KG

Personal und Organisation:

TOP 7 **Vortrag: „Zwei Jahre danach: ‚Mitarbeiter-Benefits die schmecken und bewegen‘ - Erfahrungsbericht zum Einsatz in der Praxis“**
Torsten Preiß, Prodialog, und Werner Stapf, billyard GmbH

TOP 8 **Bündnis für Ausbildung**
Torsten Preiß

Branche und Innovation:

TOP 9 **Vortrag: Chatbots im B2B-Kundenservice für KMU**
Daniela Greven und Kathrin Endres, FIR e.V. an der RWTH Aachen

Weitere Planungen:

TOP 10 **Verschiedenes**
- **Update Aktion Baum**
- **Nächste Termine**