



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Sitzung **Kompetenz-Center Customer Services**

Donnerstag, 9. Februar 2023
13.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr

TOP 1 **Begrüßung und Vorstellungsrunde der Teilnehmer**
Attikus A. Schacht, Torsten Preiß, Vorsitzende des Kompetenz-Centers

Vorstellung der icare sales & services Dialogmarketing AG
Roland Rüger

TOP 2 **Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 30. November 2022**

TOP 3 **Bericht aus dem Gesamtverband**
Patrick Tapp, Präsident DDV e. V.

Recht und Regulierung:

TOP 4 **Recht und Politik**

4.1. Bericht zu aktuellen Entwicklungen in Politik und Recht
Patrick Tapp

4.2. Argumente für eine praxisnahe Ausgestaltung einer allgemeinen Bestätigungslösung
Torsten Preiß

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

Branche und Innovation:

TOP 6 **Vortrag: „Herausforderungen und Chancen für zukunftsfähiges Omnichannel Management“**
Martin Wild, SOGEDES GmbH

TOP 7 **Gastvortrag:“ Wie schaffe ich eine Top Customer Experience? Durch perfekten Service oder perfekte Kommunikation?“**
Torben Tietz, Managing Partner MSR Consulting Group GmbH

Messen und Veranstaltungen:

Top 8 **„CES and the Metaverse“ – Bericht von der Innovation-Tour des DDV ins Silicon Valley**
Attikus A. Schacht

Top 9 **Visionäre im Dialog**
Attikus A. Schacht

Top 10 **CCW 2023**
Attikus A. Schacht



Weitere Planungen und Verschiedenes:

TOP 10 **Verschiedenes / Nächste Termine**