Sitzung
Kompetenz-Center Customer Services

Donnerstag, 15. Juni 2023
12.00 Uhr bis ca. 16.00 Uhr

TOP 1 **Begrüßung und Vorstellungsrunde**
Vorsitzende des Kompetenz-Centers

Vorstellung des Gastgebers: DDV-Geschäftsstelle Berlin
Franz Peter Altemeier, DDV-Geschäftsführer

TOP 2 **Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 9. Februar 2023**

TOP 3 **Bericht aus dem Gesamtverband**
Patrick Tapp, Attikus A. Schacht

Recht und Regulierung:

TOP 4 **Neues aus Recht und Politik**
Daniela Henze, Franz Peter Altemeier (beide DDV)

TOP 5 **BNetzA / AKNN (Arbeitskreis der Telekommunikationsnetzbetreiber): „Signalisierung in den Telefon-Netzen“.**
Yvonne Quad, Axel Reddehase

TOP 6 **Verhaltensregeln nach Art 40 DSGVO – Was ist das? Für den Bereich Customer Service sinnvoll? Status Quo**
Yvonne Quad

Branche und Innovation:

TOP 7 **„Flixcheck – das Speedboot für ihre Customer Journey“**
Maximilian Jekutsch, Key Account Manager, Flixcheck GmbH
Sebastian Rönnecke, Head of Customer Care, goldgas GmbH

TOP 8 **RCS Business Messaging (RBM)**
Marcus Rügge, Leiter Partnering und Services, Telekom Deutschland GmbH, und
Sebastian Frische, Partnering und Services – Business Messaging, Telekom Deutschland GmbH
- Vielfalt von RBM in der Kundenkommunikation
- Diskussion über Einsatzmöglichkeiten im Kundenservice

Personal und Organisation:

TOP 9 **Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing**
https://www.ausbildung-im-dialog.de
Torsten Preiß

Messen und Events:

TOP 10 **CCW 2024, Visionäre im Dialog,**
DDV-Preise EDDI und Max-Award 2023
Attikus Schacht, Bettina Chevalier (DDV), Franz Peter Altemeier

Wahlen:

TOP 11 **Wahl der KC-Vorsitzenden**

Weitere Planungen und Verschiedenes:

TOP 12 **Verschiedenes**
- Aktion Baum (Thorsten Preiß)
- Nächste Termine