



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

Sitzung Kompetenz-Center Customer Services

Donnerstag, 6. Juni 2024
12:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr

Gastgeber und Tagungsort:

virtualQ GmbH, Prinzessinnenstraße 19/20, 10969 Berlin-Kreuzberg
(c/o Unicorn Workspaces am Moritzplatz)

- TOP 1** **Begrüßung und Vorstellungsrunde**
Vorsitzende des Kompetenz-Centers - Attikus A. Schacht und Torsten Preiß
- TOP 2** **Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 24.11.2023**
- TOP 3** **Bericht aus dem Gesamtverband**
Patrick Tapp / Franz Peter Altemeier

Recht und Regulierung:

- TOP 4** **BNetzA / AKNN (Arbeitskreis der Telekommunikationsnetzbetreiber):
„Signalisierung in den Telefon-Netzen“.**
Yvonne Quad / Axel Reddehase

Branche und Innovation:

- TOP 5** **„Porsche, Pommies, Prostata“ – Prozess-Automation im Marketing“**
*Sascha Wolff, Geschäftsführender Gesellschafter bei WOLFF
Daten.Menschen.Marketing. GmbH, Berlin*
- TOP 6** **„Potential und Grenzen von KI in Customer Service Centern“**
Attikus Schacht, Schacht Consulting, Leinfelden-Echterdingen

Personal und Organisation:

- TOP 7** **„Digitalisierung im Contact Center – Hype oder Notwendigkeit?“**
*Dominik Holoubek, Quality and Solutions Manager, Ströer X GmbH, München, Sophie
Masurat, Head of Product Development, Ströer X GmbH, Buchholz, und
Jörn Stampehl, VP Software Engineering Ströer X, CTO optimise-it, München*
- TOP 8** **"Alles wird gut?! Service-Center sicher durch die Polykrise steuern."**
*Thomas Lübeck, Head of Marketing virtualQ, Berlin, und Mathieu Steiman, Solution
Consultant, Calabrio, Wien*

Messen und Events:

- TOP 9** **CCW 2024, Max-Award, EDDI, KI-Tag 2024**
Attikus Schacht / Torsten Preiß / Franz Peter Altemeier

Weitere Planungen und Verschiedenes:

- TOP 10** **Verschiedenes**
- DGUV Regeln - Branche Call Center (Attikus Schacht)
 - Nächste Termine
 - Sitzung KC Customer Services am 14.11.2024, Frankfurt

Im Anschluss der Sitzung findet ab 19.00 Uhr das DDV Sommerfest „Visionäre im Dialog“ statt.
Ort: Salon Babette am Alexanderplatz, Karl-Marx-Allee 36, 10179 Berlin
Invitation only/U.a.w.g: <https://www.ddv.de/events/visionaere-im-dialog.html>