



**Webkonferenz
Kompetenz-Center
KI und Customer Centricity**

**Donnerstag, 20. Oktober 2022
14.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr**

- TOP 1 Begrüßung und Vorstellungsrunde**
Meinert Jacobsen und Stephan Schmidl, KC Vorsitzende
- TOP 2 Genehmigung des Protokolls der Webkonferenz vom 30.03.2022**
- TOP 3 Bericht aus dem Gesamtverband**
- TOP 4 Vorträge**
- Analytics-/KI-Trends in Bezug auf Customer Centricity***
Dr. Joachim Keppler, DEFACTO GmbH
- Kunden-Segmentierung - Strategischer Schlüssel zu relevanterer Kommunikation auf der Basis von Personas***
Professor Dr. Peter Lorscheid, MarAnCon GmbH/HHU Düsseldorf
- Voice: Nur ein Trend oder Zukunftsmedium des Dialogmarketings?***
Hannah Krämer, Hochschule Mainz
- TOP 5 Update der „Tag-Cloud“: Ziele und Inhalte des Kompetenz-Centers / Diskussion und Weiterentwicklung**
- TOP 6 Verschiedenes**
- TOP 7 Termine**