

**Agenda Auftakttreffen CCV-Arbeitskreis**  
**„Künstliche Intelligenz im Kundenservice“**  
**am 23.01.2018 in Solingen**

---

**10:30 Uhr**      **Get-Together**

**Gründer- & Technologiezentrum  
Solingen GmbH & Co. KG  
Grünwalder Straße 29-31  
42657 Solingen**



**11:00 Uhr**      **Vortrag: „Künstliche Intelligenz - der Versuch einer Definition“**

**Andreas Klug**, Vorstand / Chief Marketing Officer,  
ITyX Solutions AG, Leiter des AK „Artificial  
Intelligence“ beim Bitkom



**11:45 Uhr**      **Vortrag: „Wo geht die Reise in der Kommunikation hin?“**

Zusammenfassung der Vorträge der Jahrestagung der Call-  
und Contactcenter-Wirtschaft

**Marcus Bolzhäuser**, Geschäftsführer, Bolzhäuser AG, Initiator  
des AK „Künstliche Intelligenz“ beim CCV



**12:30 Uhr**      **Mittagspause und Zeit zum Netzwerken**

**13:15 Uhr**      **Diskussion: Was bedeutet das für die Branche?**

**13:45 Uhr**      **Aufgaben für den Arbeitskreis: Was ist zu tun?  
Welchen Mehrwert können wir stiften?**



**14:30 Uhr**      **Verabschiedung**