



The poster features the CCV logo at the top left with the tagline 'DIE STIMME DER BRANCHE'. Below it is the 1&1 logo and the text 'PRÄSENTIERT:'. The main title 'CCV-ARBEITSKREIS AI & ROBOTICS' is prominently displayed in large white letters. Below the title, the date and time '10.09.2024 | 12:30 – 18:00 UHR | HAMBURG' are listed. The bottom section contains the event theme: 'KI IM KUNDENSERVICE: PRAXISNAHE EINBLICKE, ERFOLGSGESCHICHTEN, LERNEN UND (ER-)ARBEITEN'. On the right side, there is a stylized graphic of a person's head with glowing blue eyes and a futuristic interface overlay, set against a dark background with a grid of white dots.

Die CCV-Arbeitskreisleiter AI & Robotics Rainer Wilmers, Ralf Mühlenhöver und Sascha Poggemann laden unter dem Motto „**KI im Kundenservice: Praxisnahe Einblicke, Erfolgsgeschichten, Lernen und (Er-)Arbeiten**“ zum ersten Präsenz-Event des Arbeitskreises nach Hamburg ein. Exklusiv präsentiert von der 1&1 Telecommunication SE.

*Hinweis: Mitglieder des CCV-Arbeitskreises nehmen kostenfrei teil, für CCV-Mitglieder erheben wir eine Teilnahmegebühr in Höhe von 99€, für CCV-Interessenten in Höhe von 199€.*

**12:30 Uhr Get together und Networking bei Snacks und Getränken**

**EAST  
HOTEL & RESTAURANT  
Raum Ginger  
Simon-von-Utrecht-Strasse 31  
20359 Hamburg**





**13:00 Uhr Begrüßung**

Leiter des CCV-Arbeitskreises AI & Robotics:

Rainer Wilmers, Ralf Mühlenhöver und Sascha Poggemann

CCV-Präsident: Dirk Egelseer

CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien: Benjamin Barnack



**13:10 Uhr Aktuelles aus dem Verband**

Dirk Egelseer & Benjamin Barnack



**13:20 Uhr Kennenlernen der Teilnehmer – 20 mal 2 - Methode!**

**14:00 Uhr Vortrag: „Gezieltes Kompromittieren von Sprachmodellen“ - Wie man Generative KI ganz einfach hacken kann**

Dr. Christoph Endres, Geschäftsführer der [sequire technology GmbH](#)

Große Sprachmodelle (LLMs) werden aktuell vielfältig und intensiv genutzt, aber sind anfällig für Angriffe. Bisher wird diese Möglichkeit sehr wenig, bzw. rein aus der Perspektive des Datenschutzes betrachtet. Das reicht aber bei weitem nicht aus; die wirklich relevanten Bedrohungen sind ganz woanders, und es ist nur eine Frage der Zeit, bis sie real werden.



Indirect Prompt Injection ermöglicht eine ferngesteuerte Übernahme von LLM-Anwendungen im großen Stil. Dabei schmuggelt ein Angreifer über externe Quellen (Webseiten, Dokumente, etc.) versteckte Anweisungen in den Dialogkontext eines Sprachmodells, und bringt den Dialog unter seine Kontrolle. Der Nutzer bekommt davon nichts mit.



Diese Schwachstelle wurde von sequire technology im Februar 2023 veröffentlicht und demonstriert. Dazu gab es ausführliche Gespräche mit betroffenen Anbietern, wie beispielsweise Microsoft, OpenAI und Google. Im Ranking der gefährlichsten Schwachstellen von Sprachmodellen (OWASP Top 10) wurde Prompt Injection als Top 1 Bedrohung gelistet; das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik veröffentlicht eine Warnung basierend auf der Arbeit von sequire.

Im Vortrag diskutiert Dr. Christoph Endres die Bedrohungen von Großen Sprachmodellen, erläutert Indirect Prompt Injection im Detail, gibt Beispiele für aktuelle und zukünftige Angriffe und erklärt, warum die bisherigen Abwehrmaßnahmen nicht funktionieren bzw. ausreichen werden.

## **14:45 Uhr Vortrag: Strategische Positionierung von AI / KI bei 1&1 Operations Customer Care**

**Michael Bohrsen, Head of Operations Service Management, 1&1**

**Dirk Glebe, Head of Outsourcing & Customer Management, 1&1**

„Experten für Kundenbegeisterung“: Mit diesem strategischen Anspruch liefert der Bereich Operations Customer Care des Telekommunikationsanbieters 1&1 regelmäßig preisgekrönten Kundenservice.

Dabei setzt 1&1 neben aller Innovation und Automatisierung insbesondere auch auf die persönliche Beratung und den Kontakt von Mensch zu Mensch.

Dirk Glebe und Michael Bohrsen berichten in diesem Vortrag darüber, warum der Einsatz von AI / KI im Kundenservice nicht im Widerspruch zur Stärkung persönlicher Kundenerlebnisse steht, wie die Balance zwischen begeisterndem Service sowohl im automatisierten als auch im menschlichen Kundenkontakt gefunden werden kann und was diese Positionierung für unsere Ansprüche an den Call Center Markt der Zukunft bedeutet.



## **15:15 Uhr Networking Pause**

**15:45 Uhr Collective Wisdom AI Workshops – Teilnehmer fragen, Teilnehmer antworten**

In einer interaktiven Session werden konkrete (auch anonym gestellte) Fragen einzelner Teilnehmer zu KI-Themen im Unternehmen von Kleingruppen beantwortet – menschliche Schwarmintelligenz in Zeiten von zunehmender Maschinenintelligenz.

**16:15 Uhr Echte-Welt-Beispiele: „Wie uns diese 10 KI-Tools im täglichen Berufsleben unterstützen können“**

Die drei Arbeitskreis-Leiter stellen ihre Lieblings-Helfer und Tipps und Tricks vor, wie KI heute ganz konkret bestimmte Aufgaben vereinfacht oder übernimmt.

**16:45 Uhr Vortrag: „Weniger messen, mehr wissen – Potenziale KI-gestützter Kontaktanalyse für das Qualitätsmanagement der Zukunft“**

[Sven Ley, Abteilungsleiter](#)

[Qualitätsmanagement, Deutsche Post,](#)

berichtet über die ersten Schritte einer KI-gestützten Qualitätsmessung im Kundenservice und welche Use-Cases und Änderungen im Unternehmen sich daraus ergeben.

Möglichkeiten zur Reduzierung des Prüfaufwandes, zuverlässige Identifikation von Einflussfaktoren auf Qualität, Kundenzufriedenheit und Kosten.



**17:05 Uhr Netzwerkpause**

**17:20 Uhr Vortrag: „Das mit der KI ist auch nur ein Hype, oder?“**

[Maximilian Hoff & Dominik Holoubek, SVP Value Added Services & Quality & Solutions Manager der Ströer X GmbH,](#) berichten über ihre Erfahrungen und geben einen Ausblick in eine mögliche Zukunft.



**17:40 Uhr Diskussionsrunde: „AI und CC-Dienstleister: Wohl oder Wehe?“**  
Unsere Experten tauschen sich unter Leitung des CCV-Präsidenten [Dirk Egelseer](#) dazu aus, wie KI ihr Business heute schon verändert – positiv und negativ. Eine offene Diskussion mit offenem Ausgang.

- [Jürgen Thom](#), CSO, Snubes
- [Sven Ley](#), Abteilungsleiter Qualitätsmanagement, Deutsche Post
- [Kevin Filz](#), Director CX Management, Foundever
- [Bernhard Sack](#), Geschäftsführer, impacx

**18:00 Uhr Zusammenfassung & Feedback**

**18:15 Uhr Abschluss mit anschließendem Spaziergang zum Restaurant**

**18:30 Uhr Gemeinsames Abendessen auf Einladung der [Ströer X GmbH](#)**

[Kaisers](#)

[Am Kaiserkai 23](#)

[20457 Hamburg](#)



*Hinweis: Essen und Getränke gibt es bis 20:30 Uhr auf Einladung des Sponsors, ab 20:30 Uhr auf Selbstzahlerbasis.*