

## Agenda CCV-Arbeitskreis AI & Robotics 30.09.2025 in Düsseldorf

---



Die CCV-Arbeitskreisleiter AI & Robotics laden am 30.09. unter dem Motto „**KI im Kundenservice: Praxisnahe Einblicke, Erfolgsgeschichten, Lernen und (Er-)Arbeiten #2**“ zum zweiten Präsenz-Event des Arbeitskreises nach Düsseldorf ein.

Ein Dank geht an unseren Gastgeber **InVision AG (Peopleware)**!



Silicon-Valley-Feeling im Medienhafen - der Hauptsitz des Unternehmens ist seit 2015 der Maki Solitaire, eines der architektonischen Highlights im Düsseldorfer Medienhafen, in welchem wir zu Gast sein dürfen. Der Event-Bereich im Erdgeschoss ist mit neuester Video- und Tontechnik ausgestattet. Mit über 1.000 farblich steuerbaren LEDs an den Wänden lässt sich jede denkbare Atmosphäre erzeugen. Großzügige Sitzinseln, eine integrierte Bar und der direkte Zugang zum Restaurant in der 1. Etage bieten eine großartige Location für unser Event!

**13:00 Uhr Get together und Networking bei Snacks und Getränken**

**InVision AG (Peopleware)**, Maki Solitaire, Speditionstr. 5, 40221 Düsseldorf

**13:30 Uhr Begrüßung**

Leiter des CCV-Arbeitskreises AI & Robotics: [Rainer Wilmers](#), [Ralf Mühlenhöver](#) und [Ralf Wiesmann](#) (Vertretung von [Sascha Poggemann](#))

CCV-Präsident: [Dirk Egelseer](#)

Gastgeber InVision AG (Peopleware): [Daniel Mertens](#)



**13:40 Uhr Aktuelles aus dem Verband**

[Dirk Egelseer](#)



**14:00 Uhr Impulsvortrag des Gastgebers InVision AG (Peopleware)**

[Daniel Mertens](#), Senior Account Executive SaaS



**14:45 Uhr Vortrag: „Ist guter Service ohne KI noch möglich?“**

**Maturin Craplet**, Geschäftsführer, Kundenservice des Jahres DACH

Die Nutzung und Akzeptanz von KI nehmen stetig zu. Täglich werden Millionen von Anfragen erfolgreich durch KI bearbeitet und Probleme gelöst. Doch im Bereich Kundenservice sieht es anders aus: Hier scheint die KI noch nicht vollständig angekommen zu sein. Kann sich ein:e Kundenserviceleiter:in heute überhaupt leisten, auf KI zu verzichten? Maturin Craplet, CEO von „Kundenservice des Jahres“, beantwortet Ihre Fragen und gibt wertvolle Einblicke in die Erwartungen der Kund:innen und aktuelle KI-Lösungen.



**15:30 Uhr Netzwerkpause**

**16:00 Uhr Vortrag: „Videocreation mit KI - Tipps & Tricks und die Grenzen“**

**Andreas Wilmers**, Direktor, AC Group Middle East



**16:45 Uhr Vortrag: „Mistral, OpenAI & Co. im Kundenservice - Welches Modell passt wirklich zu meinem Use Case?“**

**Benedikt Müssig und Niklas Bechtel**, Gründer & Inhaber, Fastlane AI

Welche KI-Modelle lohnen sich wirklich für Euren Kundenservice? Wir vergleichen OpenAI, Anthropic, Google und Open-Weight-Alternativen wie Mistral oder Llama – mit Blick auf Kosten, Performance und Datenschutz. Ihr bekommt klare Entscheidungshilfen und erfahrt, wann klein, günstig und lokal besser ist als Premium.



**17:15 Uhr Vortrag: "Pragmatisch statt prophetisch: Der nächste sinnvolle Schritt mit KI am Beispiel eines mittelständischen CC-Dienstleisters"**  
**Dr. Christoph Baumgärtner, Geschäftsführer, ja-dialog Gruppe**

Ein Callcenter-Dienstleister und KI? Ja! Bei KI setzt ja-dialog - wie bei vielen anderen Themen - auf Trial-and-Error. Einfach mal machen, ausprobieren, pilotieren, lernen und sich immer die Frage stellen: Was ist der nächste sinnvolle Schritt - heute, hier, jetzt? Dr. Christoph Baumgärtner, geschäftsführender Gesellschafter der ja-dialog Gruppe, berichtet aus der Praxis, wie Unternehmen neben der großen KI-Roadmap sofort Erfolge erzielen können, trotz limitiertem Budget und begrenzter IT-Kapazität. Pragmatische Lösungen auf der "Low-Road" entstehen durch kleine, wirksame Schritte mit Tools, die sich leicht integrieren lassen - schnell, risikoarm und wirkungsvoll."



**18:00 Uhr Vortrag: „Outbound ohne Kopfschmerzen: So baust du den AI-Voice-Agent, der mit no-code und business intelligence deinen B2B-Outbound auf Autopilot stellt“**  
**Nicolas Bartschat, Geschäftsführer, AI Consult GmbH**

Wir zeigen, wie man einen Voice Agent für den B2B Sales Outbound fit macht! Eine No-Code-Plattform speist deinen Voice-Agenten mit allen relevanten Daten, sodass er Entscheider proaktiv anruft und sofort im Thema ist.



**18:45 Uhr Zusammenfassung & Feedback**

**19:00 Uhr Gemeinsames Abendessen (Selbstzahler)  
im Eigelstein, Hammer Straße 17, 40219 Düsseldorf**