



Die CCV-Arbeitskreisleiter AI & Robotics laden am 21.09. unter dem Motto „**KI im Kundenservice: Praxisnahe Einblicke, Erfolgsgeschichten, Lernen und (Er-)Arbeiten #3**“ zum dritten Präsenz-Event des Arbeitskreises nach Düsseldorf ein.



Ein besonderer Dank gilt unserem **Gastgeber NiCE Cognigy**, der uns in diesem Jahr in seinen modernen Räumlichkeiten im Düsseldorfer Medienhafen willkommen heißt. In der 14. Etage mit beeindruckendem Blick über die Düsseldorfer Skyline bietet die

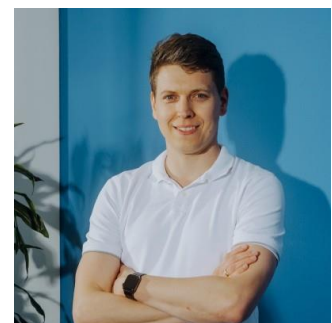
Veranstaltung den idealen Rahmen für spannende Einblicke, inspirierende Diskussionen und persönlichen Austausch rund um KI im Kundenservice.

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

Cognigy GmbH, Kesselstr. 3, 40221 Düsseldorf

13:30 Uhr **Begrüßung**

Leiter des CCV-Arbeitskreises AI & Robotics: **Rainer Wilmers, Ralf Mühlenhöver und Sascha Poggemann**
CCV-Präsident: **Dirk Egelseer**



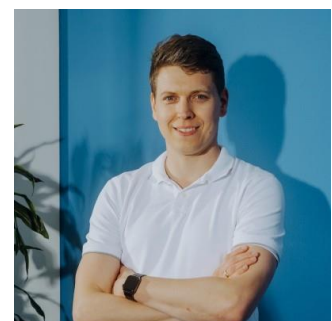
13:40 Uhr **Aktuelles aus dem Verband**
Dirk Egelseer



14:00 Uhr **Impulsvortrag des Gastgebers: „Mensch oder Maschine? Wenn KI-Agenten zu Ihren Kunden werden.“**

Sascha Poggemann, COO, NiCE Cognigy

Ein Anrufer kennt Kundennummer, Geburtsdatum und die letzte Transaktion – und ist heute nicht mehr zuverlässig von einer KI zu unterscheiden. Sascha Poggemann zeigt, warum klassische Authentifizierung im Contact Center an ihre Grenzen stößt und wie Unternehmen sich darauf vorbereiten können.



14:45 Uhr Vortrag: „KI im Sprachtest: Wie regiocom Sprachniveau im Recruiting prüft“

Thomas Beck, Head of Quality Management, regiocom SE

Regiocom setzt seit März 2026 mit LinguaCheck ein KI-gestütztes Verfahren ein, um die Sprachkompetenz von Bewerbern im Nearshore zu prüfen. Thomas Beck, Bereichsleiter Qualitätsmanagement und Training, berichtet von den Erfahrungen, was das Tool leistet, wo seine Grenzen liegen und welchen Unterschied es im Recruiting-Alltag macht.



15:05 Uhr Vortrag: „KI Gesprächssimulation im Customer Service - Mehr als nur Selbstlernen“

Frank Ali, Senior Training Development Manager, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG

Mehr desselben, also Wiederholungen, führen dann zu Entwicklung, wenn Input, Handlungswissen, Praxisorientierung, Akzeptanz und Begleitung im richtigen Verhältnis zueinander stehen. Im Proof of concept mit der Infinitibox hat sich die Telefónica mit zwei großen Outsourcing Partnern an ein Konzept gewagt, dass auch Training/Coaching sowie Lernen im Team beeinflusst.



15:30 Uhr Netzwerkpause mit Kaffee und Kuchen

16:15 Uhr Vortrag: „AI Agents am Telefon: Zwischen Innovation, Effizienz und Regulierung.“

Dominik Eickemeier, Rechtsanwalt, Partner, Heuking

KI-Agenten führen eigenständig Telefonate – sie vereinbaren Termine und lösen Serviceanfragen. Doch der Kunde schlägt zurück: Verbraucher-KI (Google Gemini, Apple Siri, spezialisierte AI Assistants) ruft im Auftrag des Kunden an. Welche Fragen ergeben sich daraus? Was gilt, wenn auf beiden Seiten eine KI spricht? Wer haftet für die Konsequenzen? Das Zusammenspiel von Datenschutz, Compliancevorgaben und UWG stellt Contact-Center-Betreiber vor komplexe Fragen. Dieser Vortrag gibt Entscheidern und Fachleuten aus der Callcenter-Branche einen strukturierten Überblick über die aktuelle Rechtslage – praxisnah, kompakt und mit konkreten Handlungsempfehlungen für den rechtskonformen Einsatz von KI-Agenten am Telefon.



17:00 Uhr **Vortrag: „Bock statt Blackbox – Eine Liebeserklärung ans Coaching“**

Nicole Ernst, Senior Vice President Smart Operations | Human Centered AI, Ströer X GmbH

Das ist kein Vortrag über ein Tool. Das ist ein Vortrag über die Liebe zum Menschen – und darüber, wie wir unseren Führungskräften die Zeit und die Werkzeuge zurückgeben, um diese Liebe wieder zu leben.



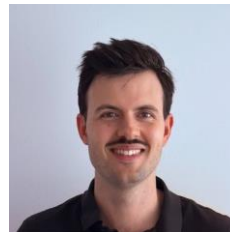
17:45 Uhr **Diskussionrunde: „Voice AI – 100 % made in Germany“**

Austausch zu den technologischen und wirtschaftlichen Perspektiven deutscher Voice-AI-Anbieter

Moderation: **Rainer Wilmers**

Viktor Presber, Co-founder,
KugelAudio

Paskal Paesler, CEO, Deepslate



18:30 Uhr **Zusammenfassung & Feedback**

19:00 Uhr **Gemeinsames Abendessen (Selbstzahler)**
im Restaurant Böser Chinese im Medienhafen
Zollhof 13, 40221 Düsseldorf

Im Herzen des Düsseldorfer Medienhafens gelegen, lädt das Restaurant Böser Chinese zu einer kulinarischen Entdeckungsreise ein. Im Restaurant Böser Chinese erwartet Sie die raffinierte Welt der asiatischen Fusionsküche. Die Köche kreieren authentische Gerichte mit traditionellen Techniken und modernen Einflüssen. Von knuspriger Ente bis hin zu aromatischen Nudelgerichten – genießen Sie eine Vielfalt an exquisiten Speisen in stilvollem Ambiente.