



Die treibende Kraft der  
Data Driven Economy

**SOGEDES**

Consulting | Software | IT-Services

## DDV KI-Tag

# Künstliche Intelligenz im Customer Service – Ein offener Praxisaustausch.

14.09.2023 in Mannheim • 10.00 – 17.00 Uhr

Tagungsort: SOGEDES, Havellandstraße 14, 68309 Mannheim  
Gemeinsame Veranstaltung der Kompetenz-Center Customer Services und KI und Customer Centricity im Deutschen Dialogmarketing Verband (DDV)

Gesamtmoderation: Attikus Schacht, Vorsitzender des Kompetenz-Centers Customer Services im DDV

### Einführung

#### Überblick gewinnen.

Von grundlegenden Modellen und Konzepten bis hin zu praxiserprobten Anwendungen – wir wollen Ihnen einen Einblick geben, um etwas mehr Orientierung zu bekommen.

Referent: **Martin Wild**, Co-Founder, SOGEDES

### Chatbot & Voicebot

**Chatbot, Voicebot, E-Mail Management, ... Wie vermeide ich den Einsatz zu vieler KI-Modelle, sichere ich mein Intellectual Property und nutze gleichzeitig die neuen Möglichkeiten der Generativen KI?**

Referenten: **Björn Gülsdorf**, Chief Business Developer bei Creative Virtual, und  
**Sebastian Eggert**, IT-Consultant, SOGEDES

### Content Creation

**Creative-Content Erstellung mit KI, benötigt es bald keine Kreation mehr?**

Referent: **Stephan Schmid**, stellv. Leiter KC KI & CRM, gkk

### Speech Analytics / Qualitätsmanagement

**Speech Analytics: KI-unterstütztes QM im Kundenservice eines Energiedienstleisters**

Referenten: **Sven Ackermann**, Operations Manager bei der Bolzhauser AG, und  
**Nicolai Plintz**, IT-Consultant, SOGEDES

### E-Mail-Automatisierung, intelligente Prozess und Workflow Automatisierung

**KI-basiertes E-Mail Management & Workflow Steuerung im Customer Service eines Facility Management Unternehmens**

Referenten: **Marc Drögsler**, CTO der inovoo, und  
**Tatjana Jakhel-Scherraus**, Business Development & Communication der inovoo

### Agent Assist (real-time Next Best Action, automatisierte Gesprächszusammenfassungen)

#### KI im Gespräch

Referent: **Dr. Patrick Strunkmann-Meister**, CEO/Founder, bao solutions GmbH

#### Regelbasiertes Agent Assist Tool, die Vorstufe zum KI!

Referent: **Stephan Schmid**, stellv. Leiter KC KI & CRM, gkk

### KI-basiertes intelligentes Sprachrouting

**„VOICE AI – ADAC nutzt intelligentes Sprachrouting mit KI“**

Referentin: **Carolin Edler-Mende**, Aristech

### Rechtliche Aspekte im Zusammenhang mit KI

**Franz Peter Altemeier**, DDV-Geschäftsführer, Leiter Recht, Rechtsanwalt (Syndikus)

### Demo

„Stellen Sie sich vor, Sie könnten in jeder beliebigen Sprache auf der Welt mit Ihren Kunden telefonieren...!“

Referent/Demonstrant: **Bruno Carvalho**, AI-Lead, SOGEDES

**Anmeldung:** [www.ddv.de/ki-tag](http://www.ddv.de/ki-tag) oder per E-Mail an Martina Klein, [m.klein@ddv.de](mailto:m.klein@ddv.de)

**Teilnehmergebühr:** • DDV-Mitglieder EUR 99,00

• Nicht-DDV-Mitglieder EUR 199,00

• Kostenfreie Teilnahme für Auszubildende und Studierende

