

# ARTIFICIAL INTELLIGENCE – NEW AGE OF CUSTOMER EXPERIENCE

5. November 2019, Wissenschaftszentrum in Bonn

**BMF** BONNER MANAGEMENT  
FORUM

09:00 – 09:30 Uhr      Registrierung und Get-together

09:30 – 09:40 Uhr      Begrüßung und Einführung  
Prof. Dr. Jens Böcker | Professor für Marketing, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

09:40 – 10:20 Uhr      Keynotes zur Einführung in das Thema „Artificial Intelligence“  
Einführung in AI – Grundlagen, Chancen und Risiken  
Jörg Bienert | Chief Product Officer, Alexander Thamm GmbH; Vorsitzender, KI Bundesverband  
Umsetzung von AI-Projekten – die ersten Schritte  
Prof. Dr. Klaus Thiel | Direktor des Instituts für Empirische Wirtschafts- und Sozialforschung (IWS), Westfälische Hochschule Bocholt

10:20 – 10:40 Uhr      Kaffeepause

10:40 – 12:30 Uhr      Case-Vorstellungen mit anschließender Paneldiskussion  
Service-Meister – Unterstützung von Service-Technikern mittels AI  
Andreas Weiss | Leiter Digitale Geschäftsmodelle und Mitglied der Geschäftsleitung, eco e.V.  
Let's get practical – Beispiele zur Nutzung von AI  
Marcus Vengels | Geschäftsführer, Mediaan Deutschland GmbH  
Chatbots und virtuelle Assistenten – besseres Kundenverständnis mit AI  
Holger Budde | Senior Conversational UX Designer und Digital Konzepter, Space and Lemon GmbH

12:30 – 14:00 Uhr      Mittagessen und Networking

14:00 – 15:30 Uhr      Parallele Workshops mit anschließender Vorstellung der Ergebnisse  
Erste Schritte – wie sieht ein Fahrplan für die Implementierung von AI-Lösungen aus?  
Prof. Dr. Klaus Thiel | Direktor des IWS, Westfälische Hochschule Bocholt  
Rechtliche Aspekte – was ist beim Einsatz von AI zu beachten?  
Prof. Dr. Stephan Arens | Rechtsanwalt, MWW Rechtsanwälte  
Prof. Dr. Thorsten Bonne | Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Fachbereich Informatik, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
Johannes Zimmermann | Rechtsanwalt, MWW Rechtsanwälte

15:30 – 16:00 Uhr      Vorstellung der ADITO CRM-Studie 2019  
Dr. Mirjam Ringer | Senior Vice President Business Development, ADITO Software GmbH

15:45 – 16:00 Uhr      Kaffeepause

16:00 – 16:30 Uhr      Impulsvortrag „AI 2030“  
Cornel Schnietz | Mitglied des Vorstands, we22 AG

16:30 – 17:30 Uhr      Wrap-up mit anschließendem Networking  
Prof. Dr. Jens Böcker | Professor für Marketing, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

