

# Chatbots und virtuelle Assistenten für Kundenservice

## Kompakt-Intensiv-Training

Der Kurs „Chatbots und Virtuelle Assistenten für Kundenservice“ bietet Ihnen eine umfassende Einführung in die Nutzung von Chatbots und virtuellen Assistenten zur Verbesserung und Automatisierung des Kundenservice. Sie lernen die Grundlagen, Vorteile und Technologien kennen, die Ihnen helfen, Ihren Kundenservice effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.

Im ersten Teil des Kurses erhalten Sie eine Einführung in die Grundlagen von Chatbots und virtuellen Assistenten. Sie erfahren, wie diese Technologien funktionieren, welche Vorteile sie bieten und wie sie den Kundenservice revolutionieren können. Sie lernen die verschiedenen Arten von Chatbots und deren Einsatzmöglichkeiten kennen.

Ein Schwerpunkt des Kurses liegt auf der Technologie und den Tools zur Erstellung von Chatbots und virtuellen Assistenten. Sie erhalten einen Überblick über die verfügbaren Plattformen und Technologien und lernen, wie Sie die richtigen Tools für Ihre Bedürfnisse auswählen. Sie erfahren, wie Sie mit diesen Tools leistungsfähige Chatbots erstellen und konfigurieren können.

Im Abschnitt Design und Implementierung lernen Sie, wie Sie effektive Chatbots und virtuelle Assistenten entwerfen und implementieren. Sie erfahren, wie Sie Benutzeranforderungen analysieren, Dialoge und Interaktionen gestalten und die Benutzerfreundlichkeit sicherstellen. Sie lernen, wie Sie Ihre Chatbots testen und optimieren, um die bestmögliche Nutzererfahrung zu gewährleisten.

Natürliche Sprachverarbeitung (NLP) und maschinelles Lernen sind zentrale Bestandteile moderner Chatbots. Sie erfahren, wie Sie diese Technologien nutzen können, um die Interaktionen Ihrer Chatbots zu verbessern. Sie lernen, wie Sie maschinelles Lernen einsetzen, um die Leistung Ihrer Chatbots kontinuierlich zu verbessern und personalisierte Antworten zu liefern.

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Kurses ist die Integration und Automatisierung. Sie erfahren, wie Sie Chatbots nahtlos in Ihre bestehenden Systeme und Prozesse integrieren können. Sie lernen, wie Sie Automatisierungen einrichten, um wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und Ihre Effizienz zu steigern. Abschließend lernen Sie, wie Sie den Erfolg Ihrer Chatbots messen und kontinuierlich optimieren können. Sie erfahren, wie Sie relevante KPIs und Metriken definieren und nutzen können, um die Performance Ihrer Chatbots zu analysieren und zu verbessern. Anhand von Fallstudien und Praxisbeispielen lernen Sie, wie erfolgreiche Unternehmen Chatbots nutzen und welche Best Practices dabei zu beachten sind.

Der Kurs richtet sich an KundendienstleiterInnen, IT-ManagerInnen, EntwicklerInnen und alle, die ihren Kundenservice durch den Einsatz von Chatbots und virtuellen Assistenten automatisieren und verbessern möchten.

## Kursinhalte

### Chatbots und virtuelle Assistenten für Kundenservice

#### Einführung in Chatbots und virtuelle Assistenten

- › Grundlagen und Vorteile der Automatisierung im Kundenservice
- › Überblick über verschiedene Arten von Chatbots

#### Technologie und Tools

- › Verfügbare Plattformen und Technologien
- › Auswahl der richtigen Tools für Ihre Bedürfnisse
- › Erstellung und Konfiguration von Chatbots

#### Design und Implementierung

- › Analyse von Benutzeranforderungen
- › Gestaltung von Dialogen und Interaktionen
- › Sicherstellung der Benutzerfreundlichkeit
- › Testen und Optimieren von Chatbots

#### NLP und maschinelles Lernen

- › Grundlagen der natürlichen Sprachverarbeitung
- › Einsatz von maschinellem Lernen zur Verbesserung der Interaktionen
- › Personalisierte Antworten und kontinuierliche Verbesserung

#### Integration und Automatisierung

- › Nahtlose Integration in bestehende Systeme und Prozesse
- › Einrichtung von Automatisierungen
- › Effizienzsteigerung durch Automatisierung wiederkehrender Aufgaben

#### Erfolgsmessung und Optimierung

- › Definition relevanter KPIs und Metriken
- › Analyse und Reporting der Performance
- › Kontinuierliche Optimierung der Chatbots

## Voraussetzungen

Grundlegende Kenntnisse im Kundenservice und im Umgang mit digitalen Tools sind hilfreich, aber nicht zwingend erforderlich. Ein grundlegendes Verständnis von KI und Datenanalyse ist von Vorteil, aber nicht zwingend notwendig.

## Unterrichtszeit

**(8 x 45 Minuten)**

jeweils von 09.30 Uhr - 17.00 Uhr

# Trainingsvarianten

## Öffentliches Training

Das **Öffentliche Training** ist eine **Standardschulung** in den medienreich-Schulungsräumen mit öffentlichem Teilnehmerkreis und den Inhalten aus unserem Trainingsprogramm.

### Preise

Pro Tag	Kompletttraining (2-Tage)
nicht verfügbar	1425,- € Inkl. MwSt. = € 1.710,00

Alle Preise verstehen sich pro Teilnehmer(in).

### Inklusive

Mittagessen, Getränke, Trainingsunterlagen, medienreich-Zertifikat

Bei gleichzeitiger Anmeldung von

- > **2-3 Personen** erhalten Sie **5% Rabatt**,
- > **4-6 Personen** erhalten Sie **10% Rabatt**
- > **7 Personen und mehr** erhalten Sie **15% Rabatt**.

## Individuelles Inhouse Training

Das **individuelle Inhouse Training** findet in Ihren Räumlichkeiten statt.

### Ihre Vorteile auf einen Blick:

- > Wir kommen zu Ihnen
- > Sie bestimmen Ihren Wunschtermin
- > Individuell abstimmbare Trainingsschwerpunkte aus unserer Trainingsbeschreibung
- > Individuelle Betreuung durch den Trainer
- > Sie sparen sich eventuelle Anfahrtswege u. Übernachtungskosten

### Tagespreise

1. Teilnehmer	2. Teilnehmer	3. Teilnehmer	je weiterer Teilnehmer
1460,- € Inkl. MwSt. = € 1.752,00	+220,- € Inkl. MwSt. = € 264,00	+220,- € Inkl. MwSt. = € 264,00	+220,- € Inkl. MwSt. = € 264,00

Bei den Preisen handelt es sich um Tagespreise (8 x 45 Minuten) zzgl. eventuell anfallender Spesen. Details entnehmen Sie bitte dem verbindlichen Angebot unser Berater- / innen.

### Inklusive

Trainingsunterlagen, medienreich-Zertifikat

## Individuelles Firmen Training

**Individuelles Firmen Training** für Sie oder Ihre Mitarbeiter in den Schulungsräumen von medienreich.

### Ihre Vorteile auf einen Blick:

- > Individuelle Betreuung durch den Trainer
- > Training in unseren modernen Schulungsräumen
- > Sie bestimmen Ihren Wunschtermin
- > Individuell abstimmbare Trainingsschwerpunkte aus unserer Trainingsbeschreibung

### Tagespreise

1. Teilnehmer	2. Teilnehmer	3. Teilnehmer	je weiterer Teilnehmer
1750,- € Inkl. MwSt. = € 2.100,00	+260,- € Inkl. MwSt. = € 312,00	+260,- € Inkl. MwSt. = € 312,00	+260,- € Inkl. MwSt. = € 312,00

Bei den Preisen handelt es sich um Tagespreise (8 x 45 Minuten).

### Inklusive

Mittagessen, Getränke, Trainingsunterlagen, medienreich-Zertifikat

Ausdruck erstellt am 16.09.2024

medienreich Training GmbH  
Hermannstraße 3  
33602 Bielefeld  
Tel: +49 (0) 521 - 968774-0  
Fax: +49 (0) 521 - 968774-90

Zeiten:  
Mo. - Fr. 8:30 Uhr - 16:30 Uhr

Geschäftsführer:  
Frank Schmittat  
UST-ID: DE308555942  
Gerichtsstand: Bielefeld  
Amtsgericht: Bielefeld, HRB 42330

