



# Conversational AI Praxis Seminar

Dank generativer Künstliche Intelligenz (KI), wie ChatGPT & Co., hat KI in den letzten Jahren eine immer grössere Bedeutung erlangt. So bietet sie Unternehmen das Potenzial, ihre betriebliche Effizienz zu verbessern, innovative Geschäftsmodelle zu entwickeln und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Hier aber den Durchblick zu behalten ist in den meisten Fällen mit grossem Aufwand, Ressourcen und Kosten verbunden. In diesem Zusammenhang spielt die Beratung eine wichtige Rolle. Sie unterstützt Unternehmen dabei, die vielfältigen Chancen und Herausforderungen im Bereich KI und Kundendialog zu verstehen und erfolgreich Projekte umzusetzen.

Hier bieten wir von **einfach innovativ** unsere Unterstützung an. Mit unserem eintägigen «Conversational AI Praxis Seminar» erhalten die Teilnehmer\*innen einen Einblick in das Thema Conversational AI (ConAI). Neben vielen Praxis-Beispielen lernen sie, was KI für ihr Unternehmen bedeutet und wie sie die Technologie bei sich einsetzen können.

## PRAXIS-NUTZEN

Das Seminar lässt sich individuell auf die Bedürfnisse ihrer Firma anpassen. Das Ziel des Praxis Seminar ist es:

- Die Teilnehmer\*innen erhalten einen Einblick in das Thema Conversational Artificial Intelligence und verstehen, wie ConAI im Business-Kontext eingesetzt sowie der Kundendialog gewinnbringend optimiert werden kann.
- Es wird das Verständnis für neue Technologien geschaffen und aufgezeigt, wie z.B. Large Language Modelle (LLM) und Generative AI funktionieren aber auch wo die Risiken und Gefahren sind.
- Anhand von praxisnahen Beispielen erfahren die Teilnehmer\*innen, wie Conversational AI in anderen Unternehmen implementiert wurde.
- Identifikation von möglichen Use Cases für Conversational AI im Kundendialog des eigenen Unternehmens.

## VORGEHEN

In einem Erstgespräch mit den Stakeholdern wird der Kursinhalt und die gewünschten Ziele des Seminars festgelegt. Anschliessend wird in einem 1-tägigen Praxis Seminar/Workshop bei ihnen vor Ort den Teilnehmer\*innen das notwendige Wissen vermittelt.

Im Seminar wird neben der Theorie sowie aktuellen Beispielen aus der Praxis auch eine erste Grundlage für den Start eines Conversational AI Projektes gelegt, indem erste mögliche Use Cases zusammen erarbeitet werden.

In einer Abschliessend Nachbesprechung mit den Stakeholdern wird der Erfolg und ggf. weiterführende Schritte besprochen.

## ZIELPUBLIKUM & VORAUSSETZUNGEN

Das Seminar ist begrenzt auf maximal 12 Teilnehmer\*innen und wendet sich an Management- und Stabsfunktionen, Projektleiter\*innen oder weitere interessierte Personen. Seitens einfach innovativ werden themenspezifisch entsprechende Expert\*innen für die Workshops beigezogen.

Für das Seminar braucht es keine vertiefte Ausbildung in Informatik. Es ist jedoch von Vorteil, wenn die Teilnehmer\*innen Interesse an neuen Technologien sowie Verständnis, wie die Kunden heute mit ihrer Unternehmung kommunizieren, mitbringen.

Zudem wird bei ihnen vor Ort ein Meeting-Raum für min. 12 Personen mit der entsprechenden Ausstattung benötigt. Externe Räumlichkeiten inkl. Verpflegung ist auf Anfrage möglich.

## AGENDA

Nachfolgend ein Beispiel für eine mögliche Agenda. Diese lässt sich im Rahmen des Seminar-Tages individuell auf die Bedürfnisse ihrer Unternehmung anpassen.

### Vormittag:

- Begrüssung und Einführung in das Seminar
- Was ist Conversational AI und warum ist es strategisch wichtig?
- Risiken von Generative AI im Kontext von Governance, Regulation & Ethik
- Vorstellung von technischen Lösungen anhand praxisnaher Beispiele Teil 1:
  - Self Service Chat- & Voice-Bots
  - Voiceanalytics
  - Predictive Routing im Contact Center
  - ChatGTP im Kundendialog
  - Interne Schulungs- und Umfragebots
  - Automatisches Antworten-Management mittels KI
  - Virtuelle Avatare
  - Kundendialog im Metaverse

### Nachmittag:

- Vorstellung von technischen Lösungen anhand praxisnaher Beispiele Teil 2
- Gruppenarbeit: Mögliche Use Cases im eigenen Betrieb
- Ausblick & Diskussion
- Abschluss, Feedback und Verabschiedung

Die Unterrichtssprache für das Seminar ist Deutsch oder Englisch.

## KURSKOSTEN

Das Seminar wird als Packet-Preis angeboten und kostet CHF 2'950.00 (\*).

Nehmen Sie umgehend mit uns Kontakt auf, für ein erstes unverbindliches Beratungsgespräch!

## KONTAKT



einfach innovativ AG  
Obermattweg 8  
6052 Hergiswil / NW

W: <https://einfachinnovativ.com>

M: [info@einfachinnovativ.com](mailto:info@einfachinnovativ.com)

T: [+41 79 588 00 77](tel:+41795880077)