



KI im Customer Support | Blockseminar | Herbst/Winter 2024/25

Die Transformation des Customer Support durch Conversational AI ist ein naheliegender Anwendungsfall durch künstliche Intelligenz. Der Bereich ist stark durch den Fachkräftemangel betroffen, bei zusätzlich hoher Arbeitsbelastung. Gleichzeitig

ist nicht erst seit der Veröffentlichung von ChatGPT 4o klar, dass die KI in der Lage ist, einfache und mittelkomplexe Anfragen zu beantworten und dabei sogar die Stimmung des Anfragenden zu erfassen und bei der Antwort mit zu berücksichtigen.

Veranstaltungsinhalte:

Das Seminar umfasst Grundlagen und Definition von Conversational AI und bietet zusätzlich einen Überblick über aktuelle Markttrends und Entwicklungen.

Es werden die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten von KI im Customer Support aufgezeigt, darunter die Automatisierung von Routineanfragen und die Bereitstellung von 24/7-Unterstützung durch Chatbots und virtuelle Assistenten.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der strategischen Implementierung von AI-Lösungen. Die Teilnehmenden lernen, Einsatzbereiche in ihrer Abteilung zu identifizieren, geeignete AI-Lösungen auszuwählen sowie Themen, die das Management und die Überwachung nach Implementierung umfassen.

Im Bereich Design und Entwicklung wird vermittelt, wie Konversationsflüsse und Skripte erstellt, Chatbots trainiert und die Rolle des menschlichen Supports in einer AI-gestützten Umgebung definiert werden.

Technische Grundlagen wie relevante Technologien (z.B. NLP, Machine Learning), Datenmanagement und Datenschutz, werden ebenfalls behandelt. Zudem werden Planung und Durchführung eines Pilotprojekts, Change Management und Erfolgsmessung erläutert.

Der Kurs beinhaltet außerdem kontinuierlich die Analyse von Erfolgsgeschichten und Fallstudien, um praktische Einblicke in erfolgreiche Implementierungen zu geben und wertvolle Lessons Learned zu vermitteln.

Teilnehmende gewinnen ein fundiertes Verständnis von Conversational AI und deren Potenzial im Kundensupport, erlangen die Fähigkeit zur strategischen Planung und Implementierung von AI-Lösungen und erwerben praktische Kenntnisse im Design und Management von AI-gestützten Supportsystemen.

Das Ziel des Seminars ist es, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, die Effizienz zu steigern und Kosten zu senken.





Rahmendaten der Veranstaltung	
Veranstalter:	Institut für Prozessmanagement und Digitale Transformation
Veranstaltungsart:	Weiterbildung
Unterrichtsstunden:	8
Teilnehmerzahl:	15
Teilnahmeentgelt:	590,00€

Veranstaltungsort: Fachhochschulzentrum (FHZ)
Corrensstraße 25
48149 Münster
Raum: wird noch bekannt gegeben

Termin(e), Uhrzeiten

5. Dezember 2024	09:00 - 17:00 Uhr
------------------	-------------------

