



# Praxis-Seminar

## Conversational Bots & AI

**Hier bekommst Du alle Zutaten für die Einführung von Conversational Prozessen und Systemen in Deinem Unternehmen.**

Viele Marketing- und Service-Organisationen verwenden immer noch klassische Kommunikationsprozesse und veraltete Kommunikationssysteme, damit ist jetzt Schluss! Durch den Einsatz von Conversational Prozessen und Systemen wie Chatbots, Voicebots, Live-Chat, Robot-Process-Automation (RPA), Co-Browsing und künstlicher Intelligenz (KI) bringst Du Deine Marketing- und Service-Organisation auf das nächste Level.

**Werde auch Du zum «Conversational Bot & AI Expert»**

In unserem 2-tägigen Seminar vermitteln wir Dir strategischen Überlegungen, praktische Umsetzungsmodelle, neuste Trends, Praxisbeispiele (dank externen Referenten mit Erfahrungsberichten aus dem DACH Raum) und Hands-on Erfahrungen mit Chat- und Voicebots damit eine erfolgreiche Einführung von Conversational Bots und künstlicher Intelligenz nichts mehr im Weg steht.

### **Praxis-Nutzen**

Nach dem Seminar wirst Du in der Lage sein ...

- die wichtigsten Erfolgsfaktoren von Conversational Prozessen und Systemen für das Unternehmen zu identifizieren und kommunizieren;
- daraus auf Dein Unternehmen bezogene Use Cases, User Stories und Dialogflows zu konzipieren (und mit verschiedenen Systemen direkt umzusetzen);
- die verschiedenen relevanten technologischen Komponenten aus der neuen Strategie abzuleiten und in der Unternehmensarchitektur einzubetten;
- und dank dem Alumni-Programm mit Experten und Professionals aus vielen renommierten Unternehmen in regelmässigem Austausch zu bleiben.

### **Zielgruppe**

- Marketing / Customer Service Verantwortlichen und Supportstellen
- Projektleitung und Business Analysten für Chat-, Voicebot sowie KI-Projekte
- Service Excellence Professionals



## Inhalt des Praxis-Seminar



### 1. Die Grundlagen von Conversational Bots

Welche Arten von Conversational Systemen gibt es und wie passen Sie innerhalb der CX und Service Strategie, was sind die Vor- und Nachteile und was braucht es für ein gutes Konzept

### 2. Die Use Cases und User Stories

Was sind gute Conversational Use Cases und User Stories, wie identifiziert man diese und werden sie richtig dokumentiert damit Sie einwandfrei umgesetzt werden können

### 3. Die Einbettung von Conversational Systemen in der Architektur

Wie evaluiere ich die richtigen Systeme, stelle sicher, dass sie in eine Gesamtarchitektur passen und was muss im täglichen Betrieb beachtet werden

### 4. Die Conversational System-Anbieter und Software

Hands-on konfigurieren von Dialogflows in verschiedenen Conversational Systemen unter Begleitung von Spezialisten (Kurz: Sie bauen Ihren ersten Chat- und Voicebot und das ganz ohne Programmiersprachen oder Software-Codes)

## Administratives

Preis: CHF 1'800.- (exkl. MWST)

Alumni SE Professional CHF 1'600.- (exkl. MWST)

inklusive Mittagessen, Getränke, Pausenverpflegung, digitale Seminarunterlagen und Zertifikat

Datum: 10.-11. Oktober 2022

Ort: HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich (in der Nähe von Zürich Hauptbahnhof)  
Lagerstrasse 5, 8021 Zürich

## Anmeldung

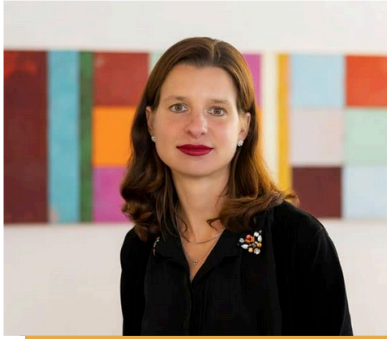


<https://service-excellence-cockpit.ch/angebot/praxis-seminar/>



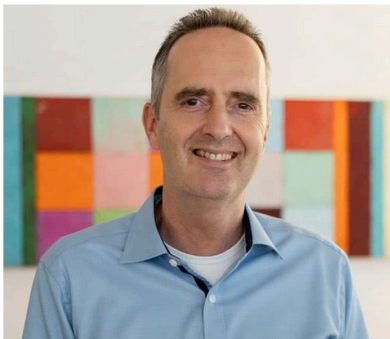
## Seminarleitung

### Sophie Hundertmark



Sophie Hundertmark ist Doktorandin an der Hochschule Luzern am Institut für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) und arbeitet zudem als selbstständige Beraterin. Sie begleitet Unternehmen bei der Einführung von Conversational Systemen oder optimiert bestehende Conversational Konzepte. Dank ihrer Erfahrung mit Kunden wie, Sparkassen Finanzgruppe, Raiffeisen, Migros, Baloise SoBa, Helvetia Schweiz und vielen weiteren kennt sie die Stolpersteine von Unternehmen und weiss, worauf es bei der Einführung von Conversational Systems ankommt. Ein grosser Mehrwert ist sicher auch Sophies grosses Netzwerk, wo vor vor allem auch ihre Podcast-Hörer regelmässig profitieren. Wer Sophie also vorab schonmal hören will, kann einfach nach „Chatbot Talk with Sophie“ suchen oder hier klicken. [www.hundertmark.ch/podcast](http://www.hundertmark.ch/podcast)

### Rémon Elsten



Rémon Elsten ist Managing Partner und Mitgründer von Forward Partners sowie Gründer der umfassendsten europäischen online Benchmarking-Lösung für Kundenmanagement, dem «Service Excellence Cockpit». Als Diplomingenieur mit einem Zusatzstudium Marketing kennt er die Schnittstellen zwischen Kunden, Business und IT genau. Nach über zwanzig Jahren als Berater bringt er insbesondere bei den Themen Customer Relationship & Experience Management, eine grosse Erfahrung in jedes Unternehmen. Zu seinen Kunden gehören Swisscom, bls, SIX Group, ZKB, CSS, Axa Winterthur, Hugo Boss, RADO, Coop und viele weitere aus diversen Branchen. Wer Rémon schon mal hören oder anschauen möchte geht einfach auf: <https://service-excellence-cockpit.ch/videokanal>