

## ***AI322 Digitaler Kundenberater mit KI***

### **Kurzbeschreibung:**

Die ständig wachsende Flut an Informationen kann es für Kunden schwierig machen, Produkte zu vergleichen und die richtige Wahl zu treffen. Ein digitaler Kundenberater, der alle Produkte genau kennt, Fragen versteht, Empfehlungen ausspricht und sogar Produkte vergleicht, kann Unternehmen ein Alleinstellungsmerkmal verschaffen.

Im Workshop **AI322 Digitaler Kundenberater mit KI** lernen die Teilnehmer, wie ein solcher Berater aufgebaut ist, wie er die eigenen Produkte kennenlernt und welche Sicherheitsmechanismen berücksichtigt werden müssen. Der Kurs behandelt Architektur, Komponenten, Produktintegration, verschiedene Tools wie OpenAI, **Aleph Alpha**, VectorDB und Langchain, die Entwicklung von User Intents, Assistant Skills und Actions, den Aufbau einer Vektordatenbank für das Knowledge Retrieval und Möglichkeiten zur Erweiterung.

Wir empfehlen die zusätzliche Teilnahme an folgenden inhaltlich verwandten Modulen:

- [AI320 Empfehlungssysteme mit KI für Ticketsysteme und Kundensupport](#)
- [AI324 Mehrsprachiger Kunden-Support und verbesserte Customer Experience mit KI](#)
- [AI326 Sentiment-Analyse in Kundenfeedback mit KI](#)

### **Zielgruppe:**

- Entwickler
- IT-Fachkräfte

### **Voraussetzungen:**

- [AI200 Einführung in Python für Data Science und KI](#) (alternativ Grundkenntnisse in Python)
- [AI240 Einführung in Empfehlungssysteme](#)
- [AI250 Einführung in Prompt Engineering für Entwickler](#)
- [AI255 Einführung in Large Language Models und ihre Integration](#)

### **Sonstiges:**

**Dauer:** 2 Tage

**Preis:** 850 Euro plus Mwst.

### **Ziele:**

Verständnis der Assistenten-Systemkomponenten, Entwicklung eines grundlegenden Assistenten, Integration von Produkten, Sicherheitsmechanismen.

#### Inhalte/Agenda:

- ♦ Einführung in digitalen Kundenberater und dessen Zweck, Aufbau und Zielsetzung / Einführung in das Kursprojekt:  
Entwicklung eines funktionalen Prototypen eines digitalen Kundenberaters
- ♦ Übersicht über die verwendeten Tools: OpenAI, **Aleph Alpha**, VectorDB, Langchain
- ♦ Entwicklung von User Intents, Assistant Skills und Actions
- ♦ Aufbau der Vektordatenbank für das Knowledge Retrieval
- ♦ Promptengineering für die User-Führung
- ♦ Exploration von Erweiterungsmöglichkeiten
- ♦ Integration der entwickelten Komponenten in ein Assistenten-System
- ♦ Sicherheitsmechanismen und Datenschutz betrachten
- ♦ Diskussion über zukünftige Anwendungen und weiterführende Ressourcen