

## ***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:**

Um dem Lerntempo und den Inhalten des Trainings **AI322 Digitaler Kundenberater mit KI** gut folgen zu können, empfehlen wir vorab die Teilnahme an folgenden Kursen:

- [AI020 AI & Data Science Practitioner](#)
- [AI030 AI & Data Science Expert](#)

Alternativ sind Vorkenntnisse aus folgenden Bereichen nötig:

- Grundlagen der Python-Programmierung
- Empfehlungssysteme
- Prompt Engineering
- Large Language Models

### **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