

Distart



WEITERBILDUNG

CONVERSATIONAL AI

mit **DISTART** 



CONVERSATIONAL AI

INHALT DER WEITERBILDUNG

Conversational AI beschreibt die Verbindung aus **KI** und **Konversation** – also ein Dialogsystem, das auf künstlicher Intelligenz basiert. Die Weiterbildung in diesem Bereich befähigt Quereinsteiger, Fachkräfte aus Online-Marketing, Kundenservice und Customer Success, die Potenziale von KI-gestützten Chatbots voll auszuschöpfen. Mit dem Ziel effiziente und personalisierte Kundeninteraktionen zu ermöglichen und Kundenzufriedenheit maximieren. Dabei werden folgende **Kernkompetenzen** vermittelt:

- ▼ **KI-Chatbots entwickeln:** Eigenständige die Konzeption und Erstellung für spezifische Kundenbedürfnisse zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.
- ▼ **Integration in Geschäftsprozesse:** Nahtlose Einbindung in alltägliche Workflows zur Steigerung des Unternehmensmehrwerts
- ▼ **Chatbot-Anbieter bewerten:** Neuste Technologien analysieren und die passende Lösung für die Praxis auswählen.
- ▼ **Automatisierung der Kundenkommunikation:** Effiziente, skalierbare Interaktionen als Grundlage für bot-basierte Geschäftsmodelle.

Das Modul umfasst **praxisorientierte Übungen**, Lektionsprüfungen sowie **Live-Q&A-Sessions**, um offene Fragen zu klären und erlernte Inhalte gezielt zu vertiefen. Teilnehmer:innen werden so optimal darauf vorbereitet, um **Conversational AI** erfolgreich in der Praxis umzusetzen.

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN VORAB

 **Maßnahmennummer:** 075 / 367 / 25



Zeitlicher Aufwand

320 UE / 240 Zeitstunden
über einer Dauer von:
Teilzeit – 13 Wochen
Vollzeit – 7 Wochen



Abschluss

Anerkanntes **Arbeitsmarktzertifikat:** „Digitales Marketing, Management und KI: Conversational AI“ der Distart Education GmbH



Kosten

Dieses Modul kann bis zu **100 % gefördert** werden (z. B. über den Bildungsgutschein oder das Qualifizierungschancengesetz).

KURSinHALTE

CONVERSATIONAL AI

EINFÜHRUNG & GRUNDLAGEN

Die Teilnehmenden lernen, was **Conversational AI** ist, wie sich die Technologie entwickelt hat und welche **Einsatzbereiche** es gibt – von Chatbots über Sprach- und Voicebots bis hin zu personalisierten Assistenten für Marketing und Kundenservice.

TECHNISCHE GRUNDLAGEN & NLP

Grundlagen zu NLP, NLU, NLG und **maschinellem Lernen** – inklusive Zielgruppendefinition, Datenquellenanalyse und Einblicken in die Funktionsweise von AI-Modellen für Chatbots und Sprachverarbeitung.

TOOLS, PLATTFORMEN & PROMPTS

Einführung in gängige Plattformen wie Dialogflow, Manychat, Voiceflow & Co. sowie in Prompt-Techniken für die effektive Steuerung von KI-basierten Dialogsystemen – von Basics bis zu fortgeschrittenen Strategien.

ENTWICKLUNG & SETUP: CHATBOTS

Teilnehmende erstellen **eigene Conversational-AI-Chatbots**: Von der Strukturplanung und Clickflow-Logik über die Anbindung an Webseiten bis hin zur Umsetzung von nützlichen Automationen (z. B. WhatsApp, Calendly und weitere).

RECHTLICHE & ETHISCHE ASPEKTE

Vermittlung **zentraler rechtlicher Grundlagen** (DSGVO, Urheberrecht, Tracking), die bei der Erstellung sowie Nutzung von Chatbots beachtet werden müssen – inkl. **Compliance-Checklisten** und Anleitung zur Risikovermeidung.

ABSCHLUSSPROJEKT

Erstellung eines **eigenen Chatbots** für eine fiktive Website oder reales Use-Case-Szenario. Mit anschließender Präsentation, individuellem Feedback sowie finaler Projektüberarbeitung.

PRÜFUNGSVORBEREITUNG & ABSCHLUSSPRÜFUNG

Wiederholung zentraler Inhalte zur Vorbereitung auf die **Abschlussprüfung** und den Erhalt des **Zertifikats** für einen **qualifizierten Abschluss**.

CONVERSATIONAL AI IN DER PRAXIS



Ein E-Commerce-Unternehmen wollte seinen **Kundenservice entlasten** und gleichzeitig die **Kundenzufriedenheit verbessern**. Durch die Implementierung eines **WhatsApp-Chatbots** für häufig gestellte Fragen, eines **automatisierten Terminbuchungs-Systems** und **KI-gestützten Live-Chats** erreichte das Unternehmen:

- Eine **50 % schnellere Bearbeitung** von Kundenanfragen.
- **Mehr Zeit für komplexe Anliegen** durch **entlastetes Personal**.
- Eine **24/7-Erreichbarkeit**, die zu **höheren Kundenzufriedenheitswerten** führte.

Conversational AI zeigt, wie automatisierte Systeme Routineaufgaben effizient übernehmen und gleichzeitig die Servicequalität erhöhen.

