

# Chatbots und Messenger

## Wie Sie Kundenservice und Kundenkommunikation durch intelligente Dialogsysteme automatisieren

### Ihr Einblick in die Welt der Chatbots und Messenger

- Bots und Messenger ersetzen Apps - Funktionsweise, Anwendungsgebiete, Nutzen
- Kundenzufriedenheit steigern und wie Sie auf digitale Ungeduld reagieren
- Chatbot-Strategie festlegen und Vorteile für Kunden und Unternehmen definieren
- Leitfaden zur Implementierung: Möglichkeiten und Ressourcenplanung
- Zusammenspiel KI - Mensch: Bot und Servicecenter Hand in Hand
- So gestalten Sie Ihren Chatbot robust und lebendig - Pflege und Weiterentwicklung
- Performance-Messung anhand von Daten und Kennzahlen

### Ihr Expertenteam



Patrick Zimmermann  
**knowhere GmbH**



Moritz Beck  
**Memacon GmbH**



Florian Nägele  
**Helvetia Versicherungen**

Mit Insights von Bot-Entwicklern  
erfolgreicher Unternehmen!

### Wussten Sie schon?

Über ¾ der Unternehmen mit Kundenservice haben bereits Chatbots und Messenger im Einsatz oder planen deren zeitnahe Implementierung!

Ihr exklusiver Termin

**18. und 19. März 2020** in **Frankfurt/M.**

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

**CCV**  
Die Stimme der Branche.

**Melden Sie sich jetzt an! [www.managementcircle.de/03-87708](http://www.managementcircle.de/03-87708)**

## Wie Chatbots und Messenger die Kundenkommunikation revolutionieren



Ihre Seminarleiter:  
Patrick Zimmermann, Geschäftsführer und  
Frederik Schröder, Managing Director, **knowhere GmbH**, Hamburg



Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 **Herzlich willkommen**

- Begrüßung durch die Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### 9.45 **Der Siegeszug der Chatbots und Messenger**

- Trend: Die chattende Gesellschaft
- Kurze Entwicklungsgeschichte textbasierter Dialogsysteme
- Was ist ein Chatbot heute?
- Wann, wo und wie interagieren wir mit Bots?

### 10.30 **Anwendungsgebiete**

- Kundenerwartungen und digitale Ungeduld
- Kundenservice und Informationsassistenten
- Content Publishing und Interne Kommunikation

### 11.15 Kaffee- und Teepause

### 11.45 **Messenger-Services – DIE Zukunft der Kommunikation**

- Wieso eigentlich Messenger-Services?
- Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen
- Technische Voraussetzungen
- Bedarfsanalyse für Unternehmen



Moritz Beck  
Chief Executive Officer,  
**Memacon GmbH**,  
Hamburg

### 12.45 **Funktionsweise verstehen**

- Wie schreiben wir mit Bots?
- Dialog und Kontext
- Intents und Regeln
- Grenzen beim Verstehen von Sprache

### 13.30 Business Lunch

### 14.30 **Stop talking, start doing! – Der direkte Weg zur Bot-Economy**



- Wie Sie Ihr C-Level mit Prototypen begeistern
- Welche Erfolgsfaktoren Sie beachten sollten
- Wann sich welche Use-Cases wirklich eignen
- Technologien, Partner, Datenschutz - Hürden schnell und einfach meistern



Florian Nägele  
Head Omnichannel & Touchpoint  
Management,  
**Helvetia Versicherungen**, Basel

### 15.30 **Entwickeln Sie Ihre Chatbot-Strategie**



- Wie wird aus der Idee ein Konzept?
- Ziele des Chatbots richtig definieren
- Vorteile für Kunden und Unternehmen ermitteln
- Was ist die richtige Umgebung?

### 16.15 Kaffee- und Teepause

### 16.45 **Herausforderungen bei der Implementierung**

- Möglichkeiten zwischen Cloud und On-Premises-Lösungen
- Ressourcenplanung
- Daten aus Kundeninteraktionen als Schlüssel
- Grenzen, Pflege und Weiterentwicklung

### 17.30 **Tagesabschluss**

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages und Gelegenheit zur Diskussion Ihrer individuellen Fragen

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-Together **ca. 17.45 Uhr**

### **Get-together**

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern!

# Künstliche Intelligenz und Chatbots ganzheitlich verstehen und anwenden

Ihre Seminarleiter:  
Patrick Zimmermann und  
Frederik Schröder

### 9.00 Es geht weiter

- Begrüßung und Klärung Ihrer noch offenen Fragen vom Vortag
- Ausblick auf die Inhalte des zweiten Seminartages

### 9.15 Künstliche Intelligenz in Bots und Messenger Anwendungen

- Regelbasierte und selbstlernende Bots
- Systempflege und Weiterentwicklung
- Wie Bot und menschlicher Support sich ergänzen

### 10.00 Plattformen und Umgebungen

- KI als Software-as-a-Service (SaaS)
- Messaging-as-a-Platform (MaaP)
- Enterprise Lösungen

### 10.45 Kaffee- und Teepause

### 11.15 Chatbots im Einsatz

- Use-Cases und Anwendungsbeispiele
- Aktuelle Chatbot-Projekte
- Erfolgsfaktoren und Herausforderungen

### 12.15 Performance Messung

- KPIs
- Qualitätssicherung und Tests
- Datengrundlage

### 13.00 Business Lunch

### 14.00 Chatbots lebendig gestalten

- Erstellung einer unternehmens-individuellen Chatbot-Demo
- Anwendung von Chatbot-Tools
- Best Practices
- Chatbots robust und lebendig gestalten
- Leitfaden zur Implementierung

### 15.45 Kaffee- und Teepause

### 16.15 Was haben Sie gelernt?

- Insights zu Anwendungsfeldern
- Benutzerverhalten von Bots und Messengern
- Strategien zur Implementierung

### 17.00 Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Zeit für Ihre abschließenden Fragen

### 17.15 Ende des Intensiv-Seminars



#### Teilnehmerstimmen zum Seminar

„Viele Beispiele und Tipps machen den Einstieg in das Thema Chatbots und Messenger-Dienste leichter.“

„Eine gelungene Veranstaltung mit sympathischen Referenten, die auch gern auf alle Fragen eingehen.“

## Frederik Schröder & Patrick Zimmermann

sind die Geschäftsführer der Hamburger Chatbot-Agentur **knowhere GmbH**. Mit über 10 Jahren Erfahrung in den Bereichen künstliche Intelligenz und Robotik, beraten sie Unternehmen in der Entwicklung intelligenter Systeme zur Automatisierung der Kundenkommunikation. Die knowhere GmbH ist auf KI-basierte Chatbots im Kundenservice spezialisiert und hat bereits zusammen mit Unternehmen wie ARD, Geberit, Dräger, Greenpeace und Xing Projekte erfolgreich umgesetzt.

## Moritz Beck

ist bereits seit über 10 Jahren in der digitalen Kommunikation tätig. Nach seiner Zeit als Senior Consultant bei der MessengerPeople GmbH folgte im Jahr 2018 die Gründung der Memacon GmbH, einer Unternehmensberatung für Messenger-Kommunikation. Seine Erfahrung und sein Fachwissen lassen ihn als Experten für Messenger-Kommunikation sicher auftreten.

## Florian Nägele

ist Wirtschaftsinformatiker und als Projektleiter verantwortlich für die Entwicklung und den Aufbau von Chatbot-Services bei Helvetia, der fünftgrößten Schweizer Versicherung. Unter seiner Verantwortung konnte Helvetia 2017 als europaweit erster Versicherer Kundenverträge durch einen SMS-Chatbot abschließen. Außerdem lancierte Helvetia, ebenfalls als erste europäische Versicherung, 2017 einen Facebook-Messenger-Chatbot zur Abwicklung von Versicherungsschäden für ihre Kunden. Darüber hinaus ist Florian Nägele in der internationalen Chatbot-Szene eng vernetzt und als Keynote-Speaker regelmäßiger Gast auf internationalen Fachkongressen.

## BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

### Personalmanagement im Call Center

11. und 12. März 2020 in Köln

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de  
Web: [www.managementcircle.de/03-87637](http://www.managementcircle.de/03-87637)

### Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



Foto: ©Gerhard Linnekegel/Deutsche Bahn

Entspannt ankommen – nachhaltig reisen.  
Die Deutsche Bahn bringt Sie in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort.

Buchen Sie bequem online und sichern Sie sich so das günstigste Bahn-Ticket. Wir bieten Ihnen automatisch eine Übersicht aller Bahn-Angebote auf Ihrer Wunschstrecke für Hin- und Rückfahrt.

Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre Reise zu günstigen Sonderkonditionen antreten.

Alle Details zum Veranstaltungsticket finden Sie hier:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



#### Mandy Zunic

Tel.: +49 6196 4722-635  
[mandy.zunic@managementcircle.de](mailto:mandy.zunic@managementcircle.de)  
[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



## Die neue Welt der digitalen

### Kundenkommunikation

Chatbots und Messenger-Systeme sind en vogue und längst fester Bestandteil unseres Alltags - stellen sie doch konkrete technische und soziale Antworten auf aktuelle Fragen der digitalen Arbeits- und Konsumwelt dar. Sei es zur Bewältigung von Datenmengen in Echtzeit oder als Werkzeug zur Verbesserung des Kundenerlebnisses.

Aber wo, wann, wie und warum chatten wir gewinnbringend mit Maschinen? Design-Experten, Kundenbetreuer und Marketingverantwortliche sind dabei, an diesen Fragen und Nutzungserfahrungen zu arbeiten und auch dieses Seminar bietet Raum für Diskussionen und Meinungsbildung.

Unsere Experten zeigen Ihnen aktuelle Lösungen auf, um Chatbots und Messenger-Anwendungen in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Organisation umzusetzen und zu optimieren - von der Idee bis zum funktionsfähigen Bot.

### Vorteile von Chatbots

- ✓ Mehrwert für Kunden durch Lösungen an digitalen Touchpoints
- ✓ Datenmengen bewältigen und Kundenansprüchen gerecht werden
- ✓ Effektive Kommunikation in Echtzeit
- ✓ Ressourcen gewinnbringend einsetzen
- ✓ Personalisierte Kundenansprache
- ✓ Lernfähigkeit durch KI und Automatisierung

## Was Sie in diesem Seminar lernen

- ✓ Sie informieren sich über die **Funktionsweise und Einsatzgebiete** von Chatbots
- ✓ Sie erfahren, wie Sie **zielgerichtete Ansprache, relevante Inhalte und reibungslose Übermittlung** ermöglichen
- ✓ Sie erhalten Einblick in die **Leistungsfähigkeit von Bots**
- ✓ Sie hören **exklusive Insights von führenden Chatbot-Entwicklern** erfolgreicher DACH-Unternehmen
- ✓ Sie erhalten einen konkreten **Leitfaden**, wie Sie bei der **Implementierung** vorgehen müssen
- ✓ Sie lernen, wie Chatbots als **Schnittstelle zum Kunden und im Unternehmen** Synergien ermöglichen

## Ihre besonderen Pluspunkte

Erfahren Sie alles über den neuesten Stand von Service-Automatisierung und profitieren Sie von Praxisberichten renommierter Bot-Designer aus innovativen Unternehmen.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

*Stefanie Wendt*



**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de



## CCW-Blog

News und Trends zu Call Center Themen!

MANAGEMENTCIRCLE®

Jetzt folgen!



[www.ccw.eu/blog](http://www.ccw.eu/blog)



[www.twitter.com/callcenterworld](https://www.twitter.com/callcenterworld)

# Chatbots und Messenger

## ■ Wer sollte teilnehmen?

Das Seminar richtet sich an **Leiter und leitende Mitarbeiter** der Bereiche **Kundenservice, Kundendialog, Unternehmensentwicklung, Kommunikation, CRM, E-Commerce, Marketing und Vertrieb** aus Unternehmen aller Branchen. Angesprochen sind auch Vertreter aus **Behörden** und anderen Einrichtungen, die mehr über **Potenzial und Implementierung von Chatbots und Messenger-Services** erfahren möchten.

## ■ 6 gute Gründe für ein Management Circle-Seminar

- **30 Jahre Erfahrung** auf dem Gebiet von **Seminaren** für Fach- und Führungskräfte
- Die **besten Referenten**, die der Markt bietet
- **TOP-Themen** mit sehr hohem **Praxisgehalt**
- Intensiver **Wissens- und Meinungsaustausch** in kleinen Seminargruppen
- **Ausgezeichnete Seminarunterlagen**
- **First-Class-Locations**

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

**18. und 19. März 2020 in Frankfurt/M.**

Mövenpick Hotel Frankfurt City  
Den Haager Straße 5  
60327 Frankfurt/M.

Tel.: +49 69 788075-0

Fax: +49 69 788075-829

E-Mail: [hotel.frankfurt.city@moevenpick.com](mailto:hotel.frankfurt.city@moevenpick.com)

03-87708

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: [www.managementcircle.de/03-87708](http://www.managementcircle.de/03-87708)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

### So melden Sie sich an

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CCW®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.795,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei Buchung des 2. Seminars der CCW®-Akademie erhalten Sie € 100,- Rabatt, bei der 3. Buchung der CCW®-Akademie erhalten Sie € 150,- Rabatt.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)