

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:** Wie Sie auf digitale Ungeduld reagieren
- **Digital Natives ansprechen:** Steuerung von Content, Produkten und Dienstleistungen
- **Leitfaden zur Implementierung:** Umsetzungshürden und Lösungsmöglichkeiten
- **Datenschutz, Ethik und Akzeptanz:** Vertrauen als Schlüsselement
- **Zusammenspiel KI – Mensch:** Bot und Servicecenter Hand in Hand
- **Performance-Messung:** Welche Kennzahlen sind wichtig?

Ihre Referenten:



Patrick Zimmermann
knowhere GmbH



Moritz Beck
Memacon GmbH



Florian Nägele
Helvetia Versicherungen

Mit Insights von Bot-Entwicklern erfolgreicher Unternehmen!

Wussten Sie schon?
Über $\frac{3}{4}$ der Unternehmen mit Kundenservice haben bereits Chatbots und Messenger im Einsatz oder planen deren zeitnahe Implementierung!

Bitte wählen Sie Ihren Termin:
16. und 17. Mai 2019 in Frankfurt/M.
24. und 25. Juni 2019 in Köln
24. und 25. Juli 2019 in München

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre
MANAGEMENT CIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/05-87043

Wie Chatbots und Messenger die Kundenkommunikation revolutionieren



Ihr Seminarleiter:
Patrick Zimmermann, Geschäftsführer, **knowhere GmbH**, Hamburg

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

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den 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
Geschäftsführer,
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
Chatbot Project Manager,
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
- Gelegenheit zur Diskussion Ihrer individuellen Fragen

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

Get-together

Ausgang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk 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



Patrick Zimmermann und Frederik Schröder, Geschäftsführer,
knowhere GmbH, Hamburg



9.00 Es geht weiter

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

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-Plattform (MaaP)
- Enterprise Lösungen

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Chatbots im Einsatz

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

12.00 Performance Messung

- KPIs
- Qualitätssicherung und Tests
- Datengrundlage

12.45 Business Lunch

13.45 Chatbots lebendig gestalten

- Erstellung einer unternehmensindividuellen 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

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 17.15 Uhr**



Teilnehmerstimmen zum Seminar

„Sehr anschauliche und nachvollziehbare Informationen zur Einführung von Chatbots.“
A. Lembke, Volkswagen Group Services GmbH

„Alle Referenten aus der Praxis für die Praxis. Alle Fragen wurden beantwortet.“
K. Geisler, KeyConsulting ManagementPartners

Patrick Zimmermann & Frederik Schröder

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.

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.

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 Experte für Messenger-Kommunikation sicher auftreten.

Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung:

Cloud für Unternehmen

4. und 5. April 2019 in München
15. und 16. Mai 2019 in Frankfurt/M.
3. und 4. Juni 2019 in Köln

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**,
Tel.: +49 6196 4722-700, Fax: +49 6196 4722-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



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



Foto: ©Gerhard Linnekoegel/Deutsche 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

E-Mail: mandy.zunic@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse

30 Jahre
MANAGEMENTCIRCLE®
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 gerade erst dabei, an diesen Fragen und Nutzungserfahrungen zu arbeiten.

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.



Matthias Gutschmidt

Projektmanager Konferenzen/Seminare

Tel.: +49 6196 4722-470

matthias.gutschmidt@managementcircle.de



CCW-Blog

News und Trends zu Call Center Themen!

30 Jahre
MANAGEMENTCIRCLE®

Jetzt folgen!



www.ccw.eu/blog



www.twitter.com/callcenterworld

■ Wer sollte an diesem Seminar 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 Praxisinhalt
- Intensiver **Wissens- und Meinungs austausch** in kleinen Seminargruppen
- **Ausgezeichnete Seminarunterlagen**
- **First-Class-Locations**

■ Termine und Veranstaltungsorte

16. und 17. Mai 2019 in Frankfurt/M. 05-87043
Radisson Blu Hotel Frankfurt, Franklinstrasse 65
60486 Frankfurt/M., Tel.: +49 69 7701550, Fax: +49 69 77015510
E-Mail: reservations.frankfurt@radissonblu.com

24. und 25. Juni 2019 in Köln 06-87044
Dorint Hotel am Heumarkt Köln, Pipinstraße 1, 50667 Köln
Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

24. und 25. Juli 2019 in München 07-87045
Platzl Hotel, Sparkassenstraße 10, 80331 München
Tel.: +49 89 23703-722, Fax: +49 89 23703-727
E-Mail: reservation@platzl.de

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen 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/05-87043
PDF zum Ausdrucken:	www.managementcircle.de/form
E-Mail:	anmeldung@managementcircle.de
Telefonisch:	+49 6196 4722-700
per Post:	Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)

Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter 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 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



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