

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



Dirk Ploss
Beiersdorf AG

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!

Bitte wählen Sie Ihren Termin

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

03. und 04. November 2020 in **Berlin**

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

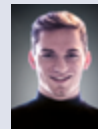
CCV
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! 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 **Marlies, die digitale Hebamme: Vom Chatbot zum Geschäftsmodell**



- Hintergründe und Ziele
- Geheimzutat: Partnerschaften
- Die Umsetzung
- Was wir gelernt haben



Dirk Ploss
Digital Technologies Scouting and
Advisory,
Beiersdorf AG, Hamburg

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 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

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.

Dirk Ploss

ist seit Januar 2018 Head of Digital Scouting and Advisory bei **Beiersdorf AG**. Seine berufliche Laufbahn begann er in der Werbeagentur FCB Hamburg, bevor er Geschäftsführender Gesellschafter der Loyalty Hamburg war – das erste von vier Startups, die er insgesamt gründete. Über die Clearing Solution in Köln und Cubic Consulting, Hamburg, folgte 2009 der Einstieg bei OTTO in Hamburg als Teamleiter, später als Abteilungs- und Bereichsleiter Marketing. Danach gehörte Dirk Ploss bis Juni 2014 als Chief Marketing Officer der Lecturio GmbH in Leipzig an. Jetzt folgte der Schritt zur Beiersdorf AG als Head of Global eCommerce Multichannel und seit 2018 dann als Head of Digital Technologies Scouting and Advisory. Dirk Ploss ist Autor mehrerer Bücher, u.a. „Das Loyalitätsnetzwerk“ und „Männer, die auf Parkplätze starren“.

BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

Personalmanagement im Call Center

11. und 12. März 2020 in Köln
24. und 25. November 2020 in Berlin

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

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



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
www.managementcircle.de/inhouse

30 Jahre
MANAGEMENT CIRCLE[®]
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



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

- Mehr als **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

03-87708

03. und 04. November 2020 in Berlin

AMANO Grand Central Berlin
Heidestraße 62, 10557 Berlin
Tel.: +49 30 400300-0, Fax: +49 30 400300-100
E-Mail: reservationsberlin@amanogroup.de

11-88277

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/03-87708

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.**

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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. 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 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



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