

Die Revolution
auch in Kundenservice
und Call Center

ChatGPT im Kundenservice

So funktioniert's!

Alles was Sie über ChatGPT jetzt wissen müssen

Einführung in GPT-Technologie und Überblick über Sprachmodelle und Textgenerierung

- GPT als KI-Sprachmodell: Unterschiede und Abgrenzung zu anderen KI Modellen (ML, DL)
- Einsatzmöglichkeiten im Kundenservice, Vorteile, Risiken und deren Minimierung

Professionelle Anwendung von GPT im Kundenservice

- Chatbots, Sprach-IVR und Quality Management, Antwortgenerierung für E-Mails im Kundenservice
- Potenzial und Herausforderungen bei der Implementierung von GPT-Technologie im Kundenservice

Deep Dives

- Bot Entwicklung – Implementierung
- GPT Sprach IVR/Voicebot – Best Practice
- KI Qualitätsmanagement – Erste Erfahrungen
- Aktuelle Entwicklungen im Datenschutz

Wählen Sie Ihren Termin

19. und 20. Oktober 2023 in München

14. und 15. November 2023 in Köln

21. und 22. Februar 2024 in Berlin

Ihr Expertenteam



Rainer Wilmers
AC Süppmayer GmbH

© Tomas Rodriguez



Andreas Klug
ITyX AG



Sascha Poggemann
Cognigy GmbH



Björn Bendig
CallOne GmbH

Begeisterte Teilnehmer-Stimme

“

Eine sehr gute Inspiration und ein super
Überblick über Status Quo
in der Branche.

S. Strottmann, Dataport AöR



Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/M13168

Top
Aktuell!

Professionelle Anwendung von GPT-Technologie im Kundenservice – Nutzung von GPT-Chatbots und Sprach-IVR

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

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Vorstellung der Inhalte und Zielsetzung des Seminars
- Abgleich mit Ihren Erwartungen

10.00 AI meets CX: Einführung in KI-unterstützte Service-Prozesse



- ChatGPT und KI-Unterstützung: Überblick, Funktionsweise, Abgrenzung
- Anwendungsfelder: Mensch-Maschine-Zusammenarbeit und Conversational Self Services
- Praxis Use Cases: Erfahrungen und Nutzen von ChatGPT & Co. heute und morgen
- Trendradar KI: Relevante Trends und strategische Empfehlungen

© Tomas Rodriguez



Andreas Klug
AI Evangelist,
ITyX AG,
Köln

11.15 Professionelle Anwendung im Kundenservice: Chatbots, Sprach-IVR, und Quality Management, Antwortgenerierung für E-Mails im Kundenservice

- Wie können Chatbots, Sprach-IVR, Agent Assist und Quality Management von GPT-Technologie profitieren?
- Wie können Unternehmen GPT-Technologie am besten in ihrem Kundenservice einsetzen?
- Was sind die potenziellen Herausforderungen bei der Implementierung von GPT-Technologie im Kundenservice?

11.45 Bot Entwicklung



- Was sind die technischen Voraussetzungen für die Implementierung eines Chatbots?
- Wie kann ein Chatbot live konfiguriert werden?
- Welche Best Practices gibt es bei der Implementierung eines Chatbots?

13.45 GPT Chatbot



- Wie wurde der Chatbot implementiert?
- Wie funktioniert der Chatbot im Kundenservice?
- Welche Erfahrungen hat das Unternehmen mit dem Chatbot gemacht?



Sascha Poggemann
COO,
Cognigy GmbH,
Düsseldorf

14.15 GPT-Sprach-IVR/Voicebot



- Was sind die technischen Voraussetzungen für die Implementierung eines GPT-Sprach-IVR oder Voicebots?
- Wie kann ein GPT-Sprach-IVR oder Voicebot live konfiguriert werden?
- Welche Best Practices gibt es bei der Implementierung eines GPT-Sprach-IVR oder Voicebots?

15.45 Sprach-IVR/Voicebot



- Wie wurde der GPT-Sprach-IVR oder Voicebot implementiert?
- Wie funktioniert der GPT-Sprach-IVR oder Voicebot im Kundenservice?
- Welche Erfahrungen hat das Unternehmen mit dem GPT-Sprach-IVR oder Voicebot gemacht?



Björn Bendig
Geschäftsführung/Vertrieb und Marketing,
CallOne GmbH,
Berlin

17.00 Status Quo Datenschutz

- Einwilligung des Endkunden in die Verarbeitung mit KI
- Welche Daten darf ich überhaupt analysieren?

17.30 Wrap-up

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages
- Gelegenheit zur Diskussion und Zeit für Ihre individuellen Fragen

Ihr Seminarleiter an beiden Tagen



Rainer Wilmers
Geschäftsführer,
AC Süppmayer GmbH,
Saarbrücken

Ende des ersten Seminartages **ca. 18.00 Uhr** und anschließendes Get-together

Einführung von GPT-Technologie im Kundenservice – Qualitätsmanagement und Implementierungsfahrplan

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Überleitung zum zweiten Seminartag

9.20 Qualitätsmanagement

- Was sind die technischen Voraussetzungen für die Implementierung eines Qualitätsmanagements mit KI-Technologie?
- Wie kann ein Qualitätsmanagement mit KI-Technologie live konfiguriert und getestet werden?
- Welche Best Practices gibt es bei der Implementierung eines Qualitätsmanagements mit KI-Technologie?



11.15 GPT-basiertes Qualitätsmanagement im Kundenservice

- Wie wurde das Qualitätsmanagement mit GPT-Technologie implementiert?
- Wie funktioniert das Qualitätsmanagement mit GPT-Technologie im Kundenservice?
- Welche Erfahrungen hat das Unternehmen mit dem Qualitätsmanagement mit GPT-Technologie gemacht?

12.00 Praktischer Implementierungsfahrplan für GPT-Lösungen

- Wie können Unternehmen einen praktischen Implementierungsfahrplan für GPT-Lösungen im Kundenservice erstellen?
- Welche Schritte müssen im Implementierungsfahrplan berücksichtigt werden?
- Wie können Unternehmen sicherstellen, dass ihr Implementierungsfahrplan realistisch und effektiv ist?



14.00 Präsentation der Gruppenarbeit



15.15 Erarbeitung eines weiteren Fahrplans zur Implementierung von GPT-Lösungen im eigenen Unternehmen



- Welche Schritte müssen im individuellen Fahrplan berücksichtigt werden?
- Wie können Unternehmen sicherstellen, dass ihr individueller Fahrplan realistisch und effektiv ist?

16.45 Der Blick in die Zukunft

- KI als Chance die Lücke zu schließen, die durch Personalmangel entstanden ist
- Weitere Anwendungsfelder
- What's next – Was kommt nach GPT?

17.15 Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Zeit für Ihre abschließenden Fragen

Ende des Seminars **ca. 17.45 Uhr**

Pausenzeiten 1. Tag und 2. Tag

13.00 Uhr Business Lunch

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teeпаusen in Absprache mit dem Seminarleiter und den Teilnehmenden vorgesehen.

Get-together

Ausklang des ersten Tages 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 Referierenden und den Teilnehmenden!

Ihr Expertenteam

Andreas Klug

ist AI Evangelist beim KI-Spezialisten **ITyX AG** und gilt als Experte für den Digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Publikationen und seinem Buch „Trendradar KI“ regelmäßig auseinandersetzt. Er hat den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ in Europas größtem Digitalverband Bitkom gegründet und viele Jahre geleitet.

Rainer Wilmers

hat über 20 Jahre Management Erfahrung im Kundenservice und arbeitete seit 2012 im Generali Konzern. Neben Vertriebs-themen liegt sein besonderes Interesse im Einsatz von künstlicher Intelligenz, die Kunden im Service begeistern. Seit Oktober 2020 ist er Geschäftsführer der **AC Süppmayer GmbH** in Saarbrücken.

Sascha Poggemann

Als Mitgründer und COO von **Cognigy** - einem bahnbrechenden Unternehmen, das die Kunden- und Mitarbeiterkommunikation von Unternehmen durch Conversational AI revolutioniert, ist Sascha Poggemann ein gefragter Redner zu den Themen neue Technologien, künstliche Intelligenz und Unternehmertum.

Björn Bendig

ist Gründer und Geschäftsführer der **CallOne GmbH**, einem IT-Systemhaus für Sprachapplikationen und Telekommunikationsleistungen für Unternehmen. Die CallOne und seine Schwestergesellschaften betreuen mehr als 3.500 Unternehmenskunden, die von der cloudbasierten Telefonanlage bis hin zu ausgewachsenen Callcenter Software-Lösungen alles auf einer eigens entwickelten Kommunikationsplattform anbietet. Björn Bendig ist Diplom-Kaufmann und hat nahezu 20 Jahre Erfahrung im Bereich IT, Telekommunikation und war vor seiner Zeit mehrere Jahre beim Mainzer Telekommunikationsanbieter dtms im Vertrieb tätig.



25. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog



Innovationstag	26. Februar 2024
Kongress	27. – 28. Februar 2024
Inspirationstag	29. Februar 2024
Messe	27. – 29. Februar 2024

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



Foto: © Deutsche Bahn AG/Wolfgang Klee

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/service/deutsche-bahn-special.html



So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

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



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Warum das Seminar für Sie wichtig ist

ChatGPT ist eine Revolution – unter anderem auch in Kundenservice und Call Center!

ChatGPT ist ein Interface für die unterliegenden GPT Modelle, das von OpenAI entwickelt wurde und auf der GPT-Technologie basiert. Es ist in der Lage, natürliche Sprache zu verstehen und auf eine Vielzahl von Fragen und Themen zu antworten. Es ist eines der derzeit fortschrittlichsten Interfaces, da es unter anderem in der Lage ist menschenähnliche Texte zu generieren.

Verstehen Sie die neue Dimension, die ChatGPT und GPT-Technologien bieten. Lernen Sie die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten kennen, um das beste Potential der Technologien für Ihr Unternehmen herauszuholen.

Erlangen Sie mit Hilfe unseres Expertenteams einen wichtigen Wissensvorsprung und erfahren Sie Berichte aus der Praxis. Machen Sie sich mit der Technologie vertraut und holen Sie sich so einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil, von dem Sie sowie Ihre Kunden profitieren!

Ihr Nutzen

Sie erhalten einen Einblick, wie ChatGPT den Kundenservice revolutioniert und welche Chance dies für die Zukunft bietet.

✓ Professionelles Wissen:

ChatGPT verfügt über ein umfangreiches Wissen in verschiedenen Themenbereichen und kann daher auf eine Vielzahl von Fragen antworten.

✓ Kosteneinsparungen:

Durch die Automatisierung bestimmter Aspekte des Kundendienstes können Unternehmen Personalkosten einsparen und Gemeinkosten reduzieren.

✓ 24/7 Verfügbarkeit:

ChatGPT ist jederzeit verfügbar und kann Fragen rund um die Uhr beantworten.

✓ Multilingual:

ChatGPT ist in der Lage, Fragen in verschiedene Sprachen zu verstehen und zu beantworten.

✓ Skalierbarkeit:

ChatGPT kann problemlos auf eine große Anzahl von Nutzern skaliert werden, ohne dass die Antwortzeit oder die Qualität der Antworten beeinträchtigt wird.

✓ Schnelle Reaktionszeit:

Da ChatGPT in Echtzeit arbeitet, kann es schnell auf Fragen reagieren und Ihnen innerhalb von Sekunden eine Antwort liefern.

Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie sich die Technologie zu Nutze machen, um unter anderem die Kundenzufriedenheit zu verbessern, die Effizienz zu steigern und die Kosten zu senken.

BUILD YOUR OWN



Mit Hilfe der Experten erstellen Sie einen **praktischen Implementierungsfahrplan** für GPT-Lösungen und erarbeiten einen **konkreten weiteren Fahrplan** zur Umsetzung in Ihrem eigenen Unternehmen!

Ihre Vorteile auf einen Blick

Hohe Praxisrelevanz

Die Seminarinhalte werden durch Praxisbeispiele und Erfahrungsberichte ergänzt und vertieft. In diesem Seminar bleibt ausreichend Zeit für Ihre persönlichen Fragestellungen.

Ausgewiesene Experten

Sie werden von anerkannten, praxiserfahrenen Experten, die sich als ausgezeichnete Wissensvermittler bereits erfolgreich in Management Circle-Seminaren bewährt haben, trainiert und begleitet. Umfangreiches Wissen über ChatGPT und dem Potenzial dieser Technologie wird direkt an Sie weitergegeben.

Intensives Networking

Nutzen Sie den branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch und knüpfen Sie wertvolle Kontakte. Bauen Sie so Ihr Experten-Netzwerk aus und erhalten Sie zahlreiche Impulse und Ideen.

Interaktive Atmosphäre

Der Aufbau des Seminars ermöglicht eine intensive und praxisnahe Wissensvermittlung. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Fragen direkt mit unseren Experten zu klären. Profitieren Sie von den Gruppenarbeiten und dem Austausch untereinander.

Sie haben noch Fragen?

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

Lena Hauser



Lena Hauser

Projektmanagerin
+49 6196 4722-640

lena.hauser@managementcircle.de

ChatGPT im Kundenservice

■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Das Seminar richtet sich an Leiter und leitende Mitarbeiter der Bereiche **Kundenservice, Kundendialog, Kundenbindung, CRM, Kundenmanagement, Customer Care, Call- und Contact Center, E-Commerce** aus Unternehmen aller Branchen. Die Inhalte sind auf Contact Center Anwendungen fokussiert.

Besuchen Sie auch mal unseren Blog!

Dort finden Sie **aktuelle News, spannende Tipps** unserer zahlreichen Experten und **exklusive Beiträge** rund um die Themen unserer Veranstaltungen.

www.managementcircle.de/blog

MANAGEMENTCIRCLE®

■ Termine und Veranstaltungsorte

19. und 20. Oktober 2023 in München 10-92458
Holiday Inn Munich Leuchtenbergring
Leuchtenbergring 20, 81677 München
Tel.: +49 89 411113-524
E-Mail: reservation@himuc.com

14. und 15. November 2023 in Köln 11-92459
Dorint Hotel am Heumarkt Köln
Pipinstraße 1, 50667 Köln
Tel.: +49 221 80190-111
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

21. und 22. Februar 2024 in Berlin 02-92460
Hotel Berlin, Berlin
Lützowplatz 17, 10785 Berlin
Tel.: +49 30 2605-2700
E-Mail: reservierung@hotel-berlin.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/M13168
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.**



**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 2.295,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Buchen Sie ohne Risiko: Bis 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

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot finden Sie unter www.managementcircle.de



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

**Klimaneutral produziert mit
Ökostrom und Biofarben basierend
auf nachwachsenden Rohstoffen**

