



KURS: AI BASED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

In diesem Kurs lernen Sie, wie Künstliche Intelligenz im Marketing und Vertrieb eingesetzt wird, um Kundenerlebnisse zu optimieren und Prozesse zu automatisieren. Sie analysieren digitale Customer Touchpoints, entwickeln Konzepte für KI-gestützte Tools wie Chatbots und erfahren, wie Robotic Process Automation (RPA) Effizienzpotenziale erschließt und neue Kompetenzanforderungen schafft.

Qualifikationsziele:

- Anwendungen künstlicher Intelligenz in Marketing und Vertrieb kennenlernen – insbes. bzgl. Analytik und Automatisierung
- Digital Customer Touchpoints u.a. mit KI/ Chatbots analysieren und konzipieren können
- Einflüsse von Robotic Process Automation in Marketing und Vertrieb erfassen und Konzepte dazu entwickeln können
- Mit neuen Rollen und Kompetenzanforderungen vertraut werden



Teilkurs 1: Digital Customer Touchpoints mit KI/ Chatbots:

- Grundlagen der Customer Experience: Definitionen, Abgrenzungen und Konzepte
- Datenstrategie als Basis für gute Customer Experience: Entmystifizierung der Künstlichen Intelligenz
- Big Data-Beispiele im Überblick – Branchen, Strategieansätze, Einsatzbereiche: Problem, Lösung und Mehrwert
- Chatbot Design Prinzipien
- Entwicklung eines Customer Experience Konzeptes

Teilkurs 2: Robotic Process Automation

- Entdecken von Prozessen mit Communication Mining
- Machine-Learning, Deep-Learning, Transformer-Architekturen
- Sprachmodelle / LLMs
- Robots, Chatbots, Agenten
- Embedding und Vektordatenbanken
- Retrieval Augmented Generation
- Automatisierung von Customer-Experience mit Chatbots und Agents

Zertifikatsabschluss:

Digital-Weiterbildung auf Hochschulniveau – unser berufsbegleitendes, systemakkreditiertes Digital-Studienprogramm an der Digital Business School der HfWU. Zertifikate werden von der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen vergeben.

1 Kurs, 6 ECTS -> Keine formalen Voraussetzungen

Aufbau:

Dozenten: Julia Lehmann, Malte Horstmann

Workload: 150 Stunden

Lehr- und Lernmethoden: Vorlesung, Diskussionen, Übungen und Fallbeispiele

Prüfungsleistung: Studienarbeit (100%)

Kurssprache: Deutsch / Englisch