

Customer Experiences with Contact Center AI - Dialogflow CX (CCAIDCX)

ID CCAIDCX Preis CHF 2'950.- (exkl. MwSt.) Dauer 4 Tage

Zielgruppe

Dies ist ein Kurs für Anfänger und Fortgeschrittene, der sich an Lernende mit den folgenden Rollen richtet:

- **Konversationsdesigner:** Entwirft das Benutzererlebnis eines virtuellen Assistenten. Übersetzt die Geschäftsanforderungen der Marke in natürliche Dialogabläufe.
- **Bürgerentwickler:** Erstellt neue Geschäftsanwendungen, die von anderen genutzt werden können, indem er hochentwickelte Entwicklungs- und Laufzeitumgebungen verwendet.
- **Software-Entwickler:** Programmiert Computersoftware in einer Programmiersprache (z. B. C++, Python, Javascript) und häufig unter Verwendung eines SDK/API.

Voraussetzungen

Abgeschlossene GCP-Grundlagenausbildung oder gleichwertige Erfahrung.

Kursziele

- Definieren Sie, was Contact Center AI (CCAI) ist und was sie für Contact Center leisten kann.
- Erklären Sie, wie Dialogflow in Contact-Center-Anwendungen eingesetzt werden kann.
- Beschreiben Sie, wie natürliches Sprachverständnis (NLU) verwendet wird, um Dialogflow-Konversationen zu ermöglichen.
- Implementierung eines virtuellen Chat-Agenten mit Dialogflow CX.
- Beschreiben Sie, wie natürliches Sprachverständnis (NLU) verwendet wird, um Dialogflow-Konversationen zu ermöglichen.
- Beschreiben Sie die Möglichkeiten zur Speicherung von Parametern und zur Erfüllung von Benutzeranfragen.
- Beschreiben Sie, wie man virtuelle Agenten in der Produktion einsetzt.
- Identifizieren Sie Best Practices für die Entwicklung virtueller Agenten in Dialogflow CX.

- Identifizieren Sie Schlüsselaspekte wie Sicherheit und Compliance im Kontext von Contact Centern.

Kursinhalt

Willkommen zu "Customer Experiences with Contact Center AI" mit Schwerpunkt auf Dialogflow CX. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie mit Hilfe von Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) Lösungen für Kundengespräche entwerfen, entwickeln und einsetzen. In diesem Kurs wird die Entwicklung virtueller Agenten mit Dialogflow CX behandelt. Ausserdem lernen Sie einige Best Practices für die Integration von Konversationslösungen in Ihre bestehende Contact-Center-Software, die Schaffung eines Rahmens für die Unterstützung durch menschliche Agenten und die sichere und umfassende Implementierung von Lösungen.

Weltweite Trainingscenter



Fast Lane Institute for Knowledge Transfer GmbH

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, <https://www.flane.ch>