

# Customer Experiences with Contact Center AI - Dialogflow ES (CCAIDES)

**ID CCAIDES** 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-Grundlagen 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 ES.
- 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.
- Ermittlung bewährter Verfahren für die Entwicklung virtueller Agenten in Dialogflow ES.
- 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 ES. 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 ES 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 (Switzerland) AG**

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

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