

# Konzeption, Design & Umsetzung Chatbot

## Weiterbildungskurs

Weitere Informationen:  
[www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot](http://www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot)

### Ausgangslage

Chatbots als Hilfsmittel für die Kommunikation von Unternehmen mit ihren Kundinnen und Kunden erfreuen sich einer immer weiter steigenden Nachfrage. Das Angebot von Lösungen für das Entwickeln von Chatbots ist riesig. Gleichzeitig fehlt häufig das Know-how für die Use-Case-

Definition, Konzepterstellung und Dialoggestaltung. Der WBK Konzeption, Design & Umsetzung Chatbot vermittelt dieses Know-how und stellt die praktische Umsetzung sicher, indem die Teilnehmenden direkt ihren ersten eigenen Chatbot erstellen.

### Kursinhalte

- Chatbots – Was sind sie? Was sind sie nicht?
- Stärken und Schwächen von Chatbots
- Use Cases und Anwendungsmöglichkeiten von Chatbots
- Arbeiten mit dem Chatbot Canvas
- Erstellung eines Konzepts
- Definition der Chatbot-Zielgruppe
- Erstellung der Chatbot-Persona
- Dialoggestaltung
- Umsetzungsmöglichkeiten von Chatbots
- Erstellung des eigenen Chatbots

# Organisatorisches

## Weitere Informationen für Sie

### ZIELPUBLIKUM

Der WBK richtet sich an Personen mit folgenden Funktionen oder Hintergründen:

- Marketing Manager
- Business Developer
- Digital Transformation Officer
- Product Manager
- Website Owner
- Selbstständige, Einzelunternehmen u. Ä.

### LERNZIELE

- Sie kennen die Vorteile von Chatbots und wissen, wie Sie von deren Stärken in Ihrem Unternehmen Gebrauch machen können.
- Sie kennen den Unterschied zwischen KI-basierten und regelbasierten Chatbots.
- Sie kennen die unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsszenarien von Chatbots und wissen, wie Sie den passenden Use Case für Ihr Unternehmen finden.
- Sie wissen, wie Sie ein Chatbot-Konzept mithilfe des Chatbot Canvas (von Sophie Hundertmark) entwickeln.
- Sie verstehen die Wichtigkeit einer eigenen Chatbot-Persönlichkeit und lernen, wie Sie diese entwickeln können.
- Sie wissen, worauf es bei der Dialoggestaltung von Chatbots ankommt.
- Sie kennen die unterschiedlichen Möglichkeiten zur Umsetzung von Chatbots.
- Sie erstellen Ihren ersten Chatbot mit einer SaaS-Lösung.

### DAUER UND KOSTEN

3 Tage (27 Lektionen)

Kosten: CHF 1200.–

Die Kursdaten finden Sie online.

>>> [www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot](http://www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot)

### KURSFORMAT

Der Weiterbildungskurs wird online durchgeführt.

### STUDIENLEITUNG

**Anna Rozumowski**

Telefon 058 934 42 39

[anna.rozumowski@zhaw.ch](mailto:anna.rozumowski@zhaw.ch)

### DOZIERENDE

**Sophie Hundertmark**

**Dr. Michael Klaas**

**Oliver Oest**

### ANMELDUNG

Die Anmeldung erfolgt online:

>>> [www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot](http://www.zhaw.ch/imm/wbkchatbot)