



## Experte Conversational AI – Zertifikatslehrgang

Planung, Gestaltung und Umsetzung von Chatbots und Sprachassistenten

**bitkom**  
akademie

# Experte Conversational AI – Zertifikatslehrgang

## Planung, Gestaltung und Umsetzung von Chatbots und Sprachassistenten

### Cognitive Bots und Conversational Process Automation in das eigene Unternehmen bringen

Conversational Artificial Intelligence gehört spätestens seit Amazon Alexa und Google Assistant zu den spannendsten Trendthemen der Tech-Branche. Doch wie sind intelligente Chatbots und Sprachassistenten aufgebaut und wie lassen sie sich gewinnbringend im eigenen Unternehmen einsetzen? Welche Sprachsoftware wird verwendet und was sind die feinen Unterschiede zwischen guter und schlechter multimodaler Konversation?

In diesem Zertifikatslehrgang werden die Funktionsweise der Sprachassistenten und Chatbots entmystifiziert und die Fähigkeiten vermittelt, die es zur Planung, Gestaltung und Umsetzung im eigenen Unternehmen benötigt. Anschließend erfolgt die praktische Entwicklung eines eigenen Bots.

#### Inhalt des Zertifikatslehrgang

- Conversational AI entmystifiziert
- Wie funktionieren Chats, Sprache und multimodale Konversation?
- Conversation Design – Anwendung für das eigene Unternehmen
- Best-Practice: Was unterscheidet gute Conversations von schlechten
- Conversational AI Plattformen
- Von der Ideenfindung zur Umsetzung eines eigenen Bots
- Praxis Bot-Entwicklung

#### Was lernen Sie in diesem Zertifikatslehrgang?

Sie lernen in diesem interaktiven Lehrgang, wie man Geräte und Anwendungen befähigt, intelligent mit ihren Benutzern über natürliche gesprochene oder geschriebene Sprache zu kommunizieren. Ziel des Lehrgangs ist die Bewertung, Planung, Gestaltung und Umsetzung von Chatbots und Sprachassistenten. Dabei liegt ein besonderer Fokus auf den geschäftlichen, gestalterischen und technischen Herausforderungen einer „Conversational User Experience“ und die unmittelbare Erarbeitung von Lösungskonzepten.

## An wen richtet sich der Zertifikatslehrgang?

Dieses Seminar richtet sich sowohl an Entscheider als auch an Gestalter und Entwickler, die sich im Bereich Conversational AI (Chatbots und Sprachassistenten) qualifizieren und zertifizieren lassen möchten. Es sind keine Programmierkenntnisse erforderlich, ein grundsätzliches technisches Verständnis ist jedoch hilfreich. Die Inhalte eignen sich für Entscheidungsträger, Produktmanager, Business Developer, Marketing- und Kommunikationsexperten, Produktentwickler, Softwareentwickler, Designer, Redakteure, Psychologen, Linguisten und Programmierer.

## Didaktischer Aufbau

Im Seminar werden wichtige, theoretische Grundlagen erläutert, Konzepte diskutiert und konkrete Vorgehensmodelle vorgestellt. Das Fachwissen wird durch praktische Anwendungen erlebbar gemacht und durch die Teilnehmer eigenständig vertieft. Dabei bietet das Seminar genügend Raum für unternehmenseigene und individuelle Fragestellungen.

## Zertifikat

Der Lehrgang schließt mit einer Prüfung am zweiten Tag ab. Die Prüfung besteht aus einem Multiple-Choice-Test sowie der Kurzpräsentation eines eigenen Chatbots. Bei bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat. Das Zertifikat beruht auf einem Qualitätsstandard, den sich die Bitkom Akademie und ihr Partner als Qualitätssiegel für Ihre Seminare und Lehrgänge gesetzt haben.

## Sie entscheiden – wir bieten diesen Lehrgang in zwei Formaten an

### Online-Lehrgang

- Der Online-Lehrgang ist ein reines Remote-Format und wird mit Zoom durchgeführt. Systemvoraussetzungen und unterstützte Betriebssysteme können Sie [hier](#) einsehen. Für die Einwahl in Zoom über die verschiedenen Anwendungen (Desktop Client, App oder Web-Client) finden Sie hier einen zusätzlichen [Vergleich](#) zu den jeweiligen Eigenschaften.
- Bitte beachten Sie, dass die Stornofrist für Online-Lehrgänge **zwei Wochen** beträgt.

### Präsenz-Lehrgang

- Der Präsenz-Lehrgang findet vor Ort an einem der Veranstaltungsorte der Bitkom Akademie statt. Die jeweiligen Veranstaltungsorte entnehmen Sie bitte der Website der Bitkom Akademie.
- Sie profitieren im Präsenz-Zertifikatslehrgang vom direkten Austausch mit Referenten und Teilnehmern in angenehmer Schulungsatmosphäre. Lunch und Getränke sind im Seminarpreis enthalten.
- Bitte beachten Sie, dass die Stornofrist für Präsenzlehrgänge **vier Wochen** beträgt.



### Zusatzinformationen

- Das Seminar findet in einer kleinen Gruppe statt. Unser Referent kann dadurch auf individuelle Fragestellungen besser eingehen.
- Die Durchführung des Seminars kann erst ab einer Mindestteilnehmerzahl von 5 garantiert werden.
- Das Seminar wird in deutscher Sprache gehalten, kann aber aufgrund des Themas sehr viele englischsprachige Elemente und Fachbegriffe beinhalten.
- Die Bitkom Akademie ist [anerkannter Bildungsträger in Baden-Württemberg](#) und [Nordrhein-Westfalen](#). Teilnehmer haben im Rahmen des Bildungszeitgesetzes die Möglichkeit, Bildungsurlaub bzw. eine Bildungsfreistellung zu beantragen. Auf Anfrage erstellen wir auch Anträge auf Anerkennung unserer Veranstaltungen in anderen Bundesländern.
- Lunch und Getränke sind im Seminarpreis enthalten.
- Anmeldeschluss ist 2 Wochen vor Seminarbeginn.
- Tipp: Nutzen Sie für Ihre Anreise zu unseren Akademie-Seminaren die [Sonderkonditionen unserer Partner](#).

# Seminarprogramm

TAG  
1

09.30-10.00

## **Begrüßung durch den Seminarleiter**

- Vorstellungsrunde & Erwartungshaltung der Teilnehmer

10.00-11.30

## **Conversational AI entmystifiziert**

- Historie
- Marktübersicht
- Anwendungsfälle
- Relevanz

11.30-11.45

## **Kaffeepause mit Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und Networking**

11.45-13.15

## **Von der Ideenfindung zur Konzeption eines eigenen Bots**

- Vorgehensmodelle
- Ideenfindung
- Praxis: Konzeption und Umsetzung

13.15-14.15

## **Mittagspause**

14.15-15.45

## **Theorie Conversational AI**

- Vorstellung einer Conversational AI Plattform
- Grundkonzepte von Chatbots
- Erkennen der Nutzerabsichten (Intents)

15.45-16.00

## **Kaffeepause mit Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und Networking**

16.00-17.30

## **Praxis Conversational AI**

- Fortgeschrittene Konzepte
- Konversationelle Prozesse
- Praxis: Chatbot-Entwicklung

17.30

## **Ende des ersten Seminartages**

# Seminarprogramm

TAG  
2

09.00-09.30

**Begrüßung durch den Seminarleiter und Rückblick auf Tag 1**

09.30-10.30

**Conversation Design I**

- Was ist Conversation Design?
- Grundlagen des Conversation Designs

10.30-11.00

**Kaffeepause mit Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und Networking**

11.00-12.30

**Conversation Design II**

- Vertiefung der Grundlagen von Conversation Design
- Anwendungsbeispiele

12.30-13.30

**Mittagspause**

13.30-15.15

**Praxis Conversational AI**

- Umsetzung und Optimierung eines eigenen Bots

15.00-15.30

**Zertifikatsprüfung Multiple Choice**

15:30-16:00

**Kaffeepause mit Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und Networking**

16.15-17.00

**Projektpräsentation**

- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse
- Zertifikatsverleihung
- Feedback und Ausblick

17.00

**Ende des Seminars**



# Ihr Referent



## Sascha Wolter

**Chief Advisor  
Conversational AI & UX  
dx Strategic Development**

**DB System GmbH**

Sascha Wolter ist Experte für die Planung und Umsetzung von geräteübergreifenden Anwendungen – u. a. in Form von Konversation über Text (Chatbots) und Sprache. Bereits seit 1995 arbeitet er als Berater, Dozent, Sprecher und Autor. Er ist Chief Advisor (Conversational AI & UX) bei DB System (Deutsche Bahn). Vorher war er Senior UX Consultant und Principal Technology Evangelist bei der Conversational AI Platform Company Cognigy, arbeitete er als Senior Developer Evangelist bei der Deutschen Telekom (u. a. Smart Home) und als Senior Technology Evangelist für Alexa bei Amazon. In seiner Freizeit begeistert er sich für Bergsport von Wandern bis Ski und genießt guten italienischen Kaffee.

## Shortfacts



### Preis Online-Lehrgang

1.600 €\* Regulär

1.400 €\* für Bitkom-Mitglieder



### Preis Präsenz-Lehrgang

1.600 €\* Regulär

1.400 €\* für Bitkom-Mitglieder

Zertifizierung (optional, inklusive)

*\*Die angegebenen Preise sind in Netto-Beträgen ausgewiesen.*

### Termine & Veranstaltungsorte

Die Termine & Veranstaltungsorte entnehmen Sie der Website der Bitkom Akademie [hier](#).

**Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gern.**

Bitkom Akademie | Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin  
T 030 27576-540 | [info@bitkom-akademie.de](mailto:info@bitkom-akademie.de)  
Weitere Seminare finden Sie unter [www.bitkom-akademie.de](http://www.bitkom-akademie.de)

**bitkom**  
akademie