

AI326 Sentiment-Analyse in Kundenfeedback mit KI

Kurzbeschreibung:

In vielen Unternehmenskontexten ist es wichtig, die Stimmung von Menschen zu bewerten. Mit Sentimentanalyse können positive oder negative Kunden-Bewertungen, verärgerte Kunden schnell und zuverlässig erkannt und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden.

Im Workshop **AI326 Sentiment-Analyse in Kundenfeedback mit KI** werden verschiedene Techniken zur Sentimentanalyse mit Sprachmodellen vorgestellt, darunter Embeddings, Zero Shot Classification, Clustering. Die Teilnehmer lernen, wie sie diese Techniken mit Large Language Models (LLMs) von OpenAI oder **Aleph Alpha** umsetzen können, um z.B. Kundenfeedback oder Social-Media-Inhalte zu analysieren. Nach Abschluss des Kurses werden die Teilnehmer in der Lage sein, verschiedene Sentiment-Analyse-Methoden zu verstehen und anzuwenden.

Wir empfehlen die zusätzliche Teilnahme an folgenden inhaltlich verwandten Modulen:

- [AI320 Empfehlungssysteme mit KI für Ticketsysteme und Kundensupport](#)
- [AI322 Digitaler Kundenberater mit KI](#)
- [AI324 Mehrsprachiger Kunden-Support und verbesserte Customer Experience mit KI](#)

Zielgruppe:

- Entwickler
- IT-Fachkräfte

Voraussetzungen:

- [AI200 Einführung in Python für Data Science und KI](#) (alternativ Grundkenntnisse in Python)
- [AI250 Einführung in Prompt Engineering für Entwickler](#)
- [AI255 Einführung in Large Language Models und ihre Integration](#)

Sonstiges:

Dauer: 1 Tage

Preis: 450 Euro plus Mwst.

Ziele:

Verschiedene Sentimentanalyse-Techniken verstehen, Tools wie OpenAI und Aleph Alpha Embeddings einsetzen, Kundenfeedback und Social-Media-Inhalte analysieren, Sentiment-Analyse-Methoden anwenden können.

Inhalte/Agenda:

- ♦ Einführung von Grundbegriffen, wie Sentiment Analyse und Besonderheiten im Kontext von LLMs / Embeddings: Lernen, was Embeddings sind und wie sie in Sentimentanalyse eingesetzt werden
- ♦ Verwendung von LLMs von OpenAI (Embeddings), Aleph Alpha Embeddings: Kennenlernen der Tools und deren Anwendung in Sentimentanalyse
- ♦ Zero Shot Classification (keine Trainings Daten): Einführung in die Zero Shot Classification und deren Anwendung, wenn keine Trainingsdaten verfügbar sind
- ♦ GPT-Classification (Chat-Completion): Verstehen, wie die GPT-Classification funktioniert und wie sie zur Sentimentanalyse in Chat-Completion eingesetzt werden kann
- ♦ Embedding Visualisierung und Dimensionsreduktion: Lernen, was Dimensionsreduktion ist und wie sie genutzt werden kann um Embeddings zu visualisieren
- ♦ Clustering und Klassifizierung: Einführung in Clustering und den Aufbau von Klassifikatoren zur Sentimentanalyse, Beziehungen und Gruppen verstehen
- ♦ Exploration möglicher Applikationen (Dashboard, Social Media Agent etc.): Erkunden von Anwendungsmöglichkeiten der Sentimentanalyse in verschiedenen Bereichen, wie Dashboards oder Social Media Agent