

## ***AI320 Empfehlungssysteme mit KI für Ticketsysteme und Kundensupport***

### **Kurzbeschreibung:**

Maschinen und Equipment sind oft teuer in der Anschaffung und müssen durch hohe Auslastung über die Zeit amortisiert werden. Im Supportfall zählt dabei jede Minute. Intelligente Empfehlungssysteme können menschliche Support-Mitarbeiter entlasten und schnell effektive Lösungsempfehlungen abgeben. Mit großen Sprachmodellen (LLMs) können semantische Informationen effektiv erfasst und ausgewertet werden.

Im Workshop **AI320 Empfehlungssysteme mit KI für Ticketsysteme und Kundensupport** wird die Umsetzung eines LLM-basierten Empfehlungssystems im Supportumfeld vorgestellt. Die Teilnehmer lernen, wie KI-Tools klassische Szenarien wie z.B. den Customer Support unterstützen können und wie sie integriert werden müssen. Der Kurs kombiniert theoretische Konzepte mit praktischer Anwendung und zeigt Weiterentwicklungspotenziale auf.

Wir empfehlen die zusätzliche Teilnahme an folgenden inhaltlich verwandten Modulen:

- [AI322 Digitaler Kundenberater mit KI](#)
- [AI324 Mehrsprachiger Kunden-Support und verbesserte Customer Experience mit KI](#)
- [AI326 Sentiment-Analyse in Kundenfeedback mit KI](#)

### **Zielgruppe:**

- Entwickler
- IT-Fachkräfte

### **Voraussetzungen:**

- [AI200 Einführung in Python für Data Science und KI](#) (alternativ Grundkenntnisse in Python)
- [AI240 Einführung in Empfehlungssysteme](#)
- [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:**

Semantische Embeddings nutzen, Datenanalyse und Vorbereitung, Lösungsvorschlagssystem entwickeln, Weiterentwicklungspotenziale erkennen können.

#### Inhalte/Agenda:

- ♦ Einführung: Use Case und Verbesserungspotenziale 'Finde schneller relevante Lösungen
- ♦ Lösungsarchitektur und Konzepte: Architektur, Embeddings, VectorDB, (Langchain)
- ♦ Techniken zur automatischen Lösungsempfehlung: Basierend auf existierenden Lösungen
- ♦ Kombination von semantischen und relationalen Informationen
- ♦ Datenanalyse und Vorbereitung: Vektorisierung von Tickets und Solutions, Strukturierung von Payloads
- ♦ Entwicklung eines Lösungsvorschlagssystems: Praktische Umsetzung
- ♦ Weiterentwicklungspotenziale: Monitoring, Digitaler Agent
- ♦ Abschluss Diskussion und Fragen, wie lässt sich das Gelernte auf den eigenen Kontext übertragen?