

# Customer Experiences with Contact Center AI - Dialogflow CX

**Dauer:** 4 Tage

[Zur Online-Buchung](#)

**Artikelnummer:** GO-CCAIDCX

**Preis zzgl. MwSt.:** 2.600,00 €

**Kurskategorien:** [Sonstige KI Kurse](#)

## Kursbeschreibung

Der Kurs umfasst Präsentationen, Demonstrationen und praktische Übungen.

**Modul 1:**

- Überblick über Contact Center AI
- Definieren Sie, was Contact Center AI (CCAI) ist und was sie für Contact Center leisten kann.
- Identifizieren Sie jede Komponente der CCAI-Architektur: Spracherkennung, Dialogflow, Sprachsynthese, Agent Assist und Insights AI.
- Beschreiben Sie die Rolle, die jede Komponente in einer CCAI-Lösung spielt.

**Modul 2:**

- Konversationserfahrungen
- Nennen Sie die Grundprinzipien einer Gesprächserfahrung.
- Erläutern Sie die Rolle der virtuellen Konversationsagenten in einer Konversationserfahrung.
- Erläutern Sie, wie STT (Speech to Text) die Qualität eines Gesprächs bestimmen kann.
- Demonstrieren und testen Sie, wie die Sprachanpassung die Spracherkennungsgenauigkeit des Agenten verbessern kann.
- Erkennen Sie die verschiedenen NLU- (Natural Language Understanding) und NLP- (Natural Language Processing) Techniken und die Rolle, die sie bei Konversationserlebnissen spielen.
- Erklären Sie die verschiedenen Elemente eines Gesprächs (Absichten, Entitäten usw.).
- Nutzen Sie die Stimmungsanalyse, um eine bessere Gesprächsqualität zu erreichen.
- Verbessern Sie das Gesprächserlebnis durch die Wahl verschiedener TTS-Stimmen (Wavenet vs. Standard).
- Ändern Sie die Geschwindigkeit und

Tonhöhe einer synthetischen Stimme.n- Beschreiben Sie, wie SSML eingesetzt werden kann, um den Ton und die Betonung einer synthetisierten Passage zu verändern.nModul 3: Grundlagen der Gesprächsgestaltungnn- Identifizieren Sie die Benutzerrollen und ihre Wege.n- Schreiben Sie Personas für virtuelle Agenten und Benutzer.n- Modellieren Sie die Interaktionen zwischen Benutzer und Agent.nModul 4: Dialogflow Produktoptionennnn- Beschreiben Sie zwei Hauptunterschiede zwischen Dialogflow Essentials (ES) und Dialogflow Customer Experience (CX).n- Nennen Sie zwei Gestaltungsprinzipien für Ihren virtuellen Agenten, die unabhängig davon gelten, ob Sie in Dialogflow ES oder CX implementieren.n- Nennen Sie zwei Möglichkeiten, wie sich Ihre Implementierung von virtuellen Agenten ändert, je nachdem, ob Sie in Dialogflow ES oder CX implementieren.n- Listen Sie die grundlegenden Elemente der Dialogflow-Benutzeroberfläche auf.nModul 5: Kursüberprüfungnn- Überprüfen Sie, was im Kurs in Bezug auf die Ziele behandelt wurde.nModul 6: Grundlagen der Erstellung von Konversationen mit Dialogflow CXnnn- Listen Sie die grundlegenden Elemente der Dialogflow CX-Benutzeroberfläche auf.n- Entitäten erstellen.n- Erstellen Sie Intents und Formularausfüllungen in Trainingsphrasen.n- Trainieren Sie das NLU-Modell über die Dialogflow-Konsole.n- Erstellen Sie einen grundlegenden virtuellen Agenten, um die identifizierten Nutzerströme zu bearbeiten.nModul 7: Skalierung mit eigenständigen Flowsnnn- Erkennen Sie die Szenarien, in denen eigenständige Abläufe zur Skalierung Ihres virtuellen Agenten beitragen können.n- Implementieren Sie eine Bewegung, die andere Bewegungen verwendet.nModul 8: Verwendung von Routengruppen für wiederverwendbare Routennnn- Definieren Sie das Konzept der Routengruppen in Bezug auf Dialogflow CX.n- Erstellen Sie eine Routengruppe.n- Erkennen Sie die Szenarien, in denen Routengruppen verwendet werden sollten.n- Identifizieren Sie den möglichen Geltungsbereich einer Routengruppe.n- Implementieren Sie einen Fluss, der eine Routengruppe verwendet.nModul 9: Kursüberprüfungnn- Überprüfen Sie, was im Kurs in Bezug auf die Ziele behandelt wurde.nModul 10: Prüfung und Protokollierungnnn- Verwenden Sie Dialogflow-Tools zur Fehlerbehebung.n- Verwenden Sie die Google Cloud-Tools zum Debuggen Ihres virtuellen Agenten.n- Überprüfen Sie die von den Aktivitäten der virtuellen Agenten generierten Protokolle.n- Erkennen Sie, wie ein Audit durchgeführt werden

kann.n  
Modul 11: Handlungen mit Erfüllungnn- Charakterisieren Sie die Rolle von Fulfillment in Bezug auf Contact Center AI.n- Implementierung eines virtuellen Agenten mit Dialogflow ES.n- Verwenden Sie Cloud Firestore zum Speichern von Kundendaten.n- Implementieren Sie die Erfüllung mithilfe von Cloud-Funktionen zum Lesen und Schreiben von Firestore-Daten.n- Beschreiben Sie die Verwendung von Apigee für die Anwendungsbereitstellung.n  
Modul 12: Integration von virtuellen Agentennnn- Beschreiben Sie, wie Sie die Dialogflow-API verwenden, um den virtuellen Agenten programmatisch zu erstellen und zu ändern.n- Beschreiben Sie Konnektivitätsprotokolle: gRPC, REST, SIP-Endpunkte und Telefonnummern über PSTN.n- Beschreiben Sie, wie Sie die bestehende Head Intent-Erkennung in IVRs durch Dialogflow Intents ersetzen können.n- Beschreiben Sie die Integration virtueller Agenten mit Google Assistant.n- Beschreiben Sie die Integration virtueller Agenten in Messaging-Plattformen.n- Beschreiben Sie die Integration virtueller Agenten in CRM-Plattformen (wie Salesforce und Zendesk).n- Beschreiben Sie die Integration virtueller Agenten in Kommunikationsplattformen von Unternehmen (wie Genesys, Avaya, Cisco und Twilio).n- Erläutern Sie, welche Möglichkeiten Telefonieanbieter haben, den Anrufer zu identifizieren, und wie dies das Design der Agenten verändern kann.n- Beschreiben Sie, wie IVR-Funktionen in den virtuellen Agenten integriert werden können.n  
Modul 13: Kursüberprüfungnn- Überprüfen Sie, was im Kurs in Bezug auf die Ziele behandelt wurde.n  
Modul 14: Umweltmanagementnn- Erstellen Sie Entwürfe und veröffentlichte Versionen Ihres virtuellen Agenten.n- Erstellen Sie Umgebungen, in denen Ihr virtueller Agent veröffentlicht werden soll.n- Laden Sie eine gespeicherte Version Ihres virtuellen Agenten in den Entwurf.n- Ändern Sie, welche Version in eine Umgebung geladen wird.n  
Modul 15: Gewinnung von Erkenntnissen aus Aufnahmen mit SAFnn- Analysieren Sie Audioaufnahmen mit dem Speech Analytics Framework (SAF).n  
Modul 16: Intelligente Unterstützung für Live-Agentennnn- Erkennen Sie Anwendungsfälle, in denen Agent Assist einen Mehrwert bietet.n- Identifizieren, sammeln und kuratieren Sie Dokumente für den Aufbau einer Wissensbasis.n- Beschreiben Sie, wie man Wissensdatenbanken einrichtet.n- Beschreiben Sie, wie die FAQ-Hilfe funktioniert.n- Beschreiben Sie, wie Document Assist funktioniert.n- Beschreiben Sie, wie die Agent Assist-Benutzeroberfläche funktioniert.n- Beschreiben Sie, wie

Dialogflow Assist funktioniert.n- Beschreiben Sie, wie Smart Reply funktioniert.n- Beschreiben Sie, wie die Entitätsextraktion in Echtzeit funktioniert.nModul 17: Einhaltung von Vorschriften und Sicherheitnn- Beschreiben Sie zwei Möglichkeiten, wie die Sicherheit bei einer CCAI-Integration implementiert werden kann.n- Ermitteln Sie die derzeitigen Maßnahmen zur Einhaltung der Vorschriften und die Szenarien, in denen eine Einhaltung erforderlich ist.nModul 18: Bewährte Praktikennn- Konvertieren Sie Mustervergleiche und Entscheidungsbäume in intelligentes Konversationsdesign.n- Erkennen von Situationen, die eine Eskalation zu einem menschlichen Agenten erfordern.n- Unterstützung mehrerer Plattformen, Geräte, Sprachen und Dialekte.n- Verwenden Sie die in Dialogflow integrierten Analysefunktionen, um den Zustand des virtuellen Agenten zu beurteilen.n- Führen Sie die Agentenvalidierung über die Dialogflow-Benutzeroberfläche durch.n- Monitor-Gespräche und Agent Assist.n- Einrichtung eines DevOps- und Versionskontrollrahmens für die Entwicklung und Wartung von Agenten.n- Erwägen Sie die Aktivierung der Rechtschreibkorrektur, um die Genauigkeit des virtuellen Agenten zu erhöhen.nModul 19: Umsetzungsmethodiknn- Identifizieren Sie die Phasen des Google Enterprise Sales Process.n- Beschreiben Sie die Rolle des Partners im Vertriebsprozess des Unternehmens.n- Erläutern Sie die Schritte eines Contact Center AI-Projekts unter Verwendung von Googles ESP.n- Beschreiben Sie die wichtigsten Aktivitäten der Umsetzungsphase im ESP.n- Finden Sie heraus, wie Sie die Google-Support-Ressourcen für Partner nutzen können.nModul 20: Kursüberprüfungnn- Überprüfen Sie, was im Kurs in Bezug auf die Ziele behandelt wurde.

---