



Digitale Erweiterungen an der IHK Akademie:

**Podcastreihe
„Erfolgreich in
die Prüfung“**

**Chatbot
MiMo**

Herzlich willkommen!

Einführung der Podcastreihe „Erfolgreich in die Prüfung“

Einführung Podcast

Agenda

1. Kurze Vorstellung

2. Recherche und Marktumfeld

3. Festlegung der Ziele

4. Make or Buy

5. Anforderungen und Umsetzung

6. Veröffentlichung und Marketing

7. Wir sind Live und Lessons learned

Einführung Podcast

1. Kurze Vorstellung



Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie

Einführung Podcast

1. Recherche und Marktumfeld

Was braucht es für einen Podcast?

Wie hoch ist der Aufwand?

Wo werden Podcasts gehört?

Vorteile

Podcasts

Formate

DSGVO?

**Was für Podcasts gibt es in der
Weiterbildungsbranche?**

Kosten

Was macht die Konkurrenz?

**Auf welche Plattformen kann man
Podcasts veröffentlichen?**

Marketing

Wie werden Podcasts veröffentlicht?

Einführung Podcast

2. Strategische Ziele

**Bekanntheits-
grad erhöhen**

Marke stärken

**Wissens-
vermittlung**

**Neukunden-
akquise**

Bestehende und neue
Zielgruppen ansprechen

**Positive
Kundenerfahrung**

Einführung Podcast

3. Make or buy

Podcast selbst produzieren?

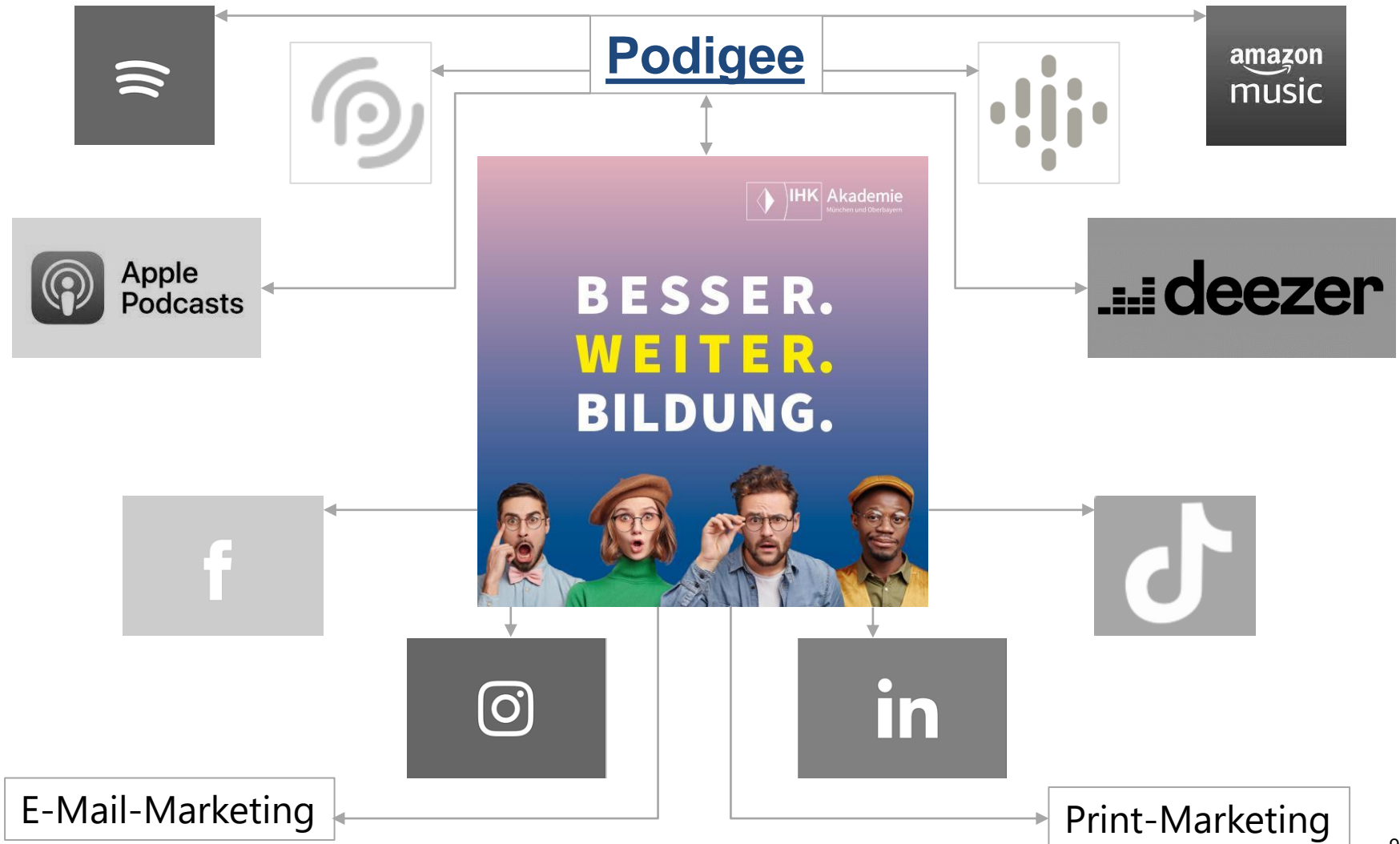
Unterstützung durch einen
Dienstleister?

Projektteam, Marketing und Dienstleister:

1. Brainstormingworkshop
2. Struktur und Inhalte
3. Auswahl Fachexperten und Host
4. Organisation und Redaktion
5. Aufnahmen und Feedbackschleifen
6. Produktion

Einführung Podcast

6. Veröffentlichung und Marketing



Unser Podcast: **BESSER.WEITER.BILDUNG.**

Der Podcast, der in Prüfungssituationen hilft

Jeder Mensch muss in seinem Leben Prüfungen ablegen. Dabei will auch das Lernen gelernt sein. Wie lerne ich am besten? Wie bleibe ich motiviert? Wie teile ich meine Zeit ein? Wie gehe ich mit Ängsten und Rückschlägen um? Wie gehe ich die Prüfung am besten an? Um genau diese Fragen dreht sich unser Podcast.

> [Jetzt Reinhören!](#)

**BESSER.
WEITER.
BILDUNG.**

Einführung Podcast

6. Lessons learned



**Ziele und
Zielgruppe kennen**



**Gutes Equipment
verwenden**



Mehrwert schaffen



Gutes Marketing



**Schritt in die
Zukunft**



**Ständiges Lernen
überall**

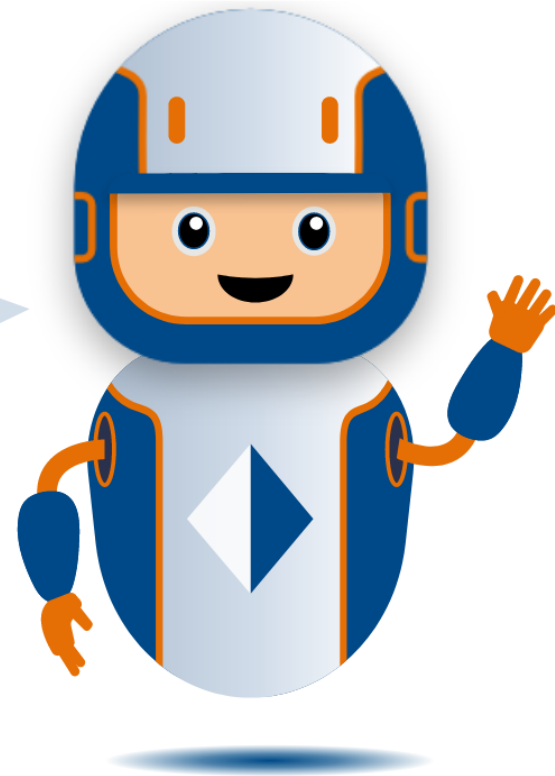


Digitale Erweiterungen an der IHK Akademie:

**Podcastreihe
„Erfolgreich in
die Prüfung“**

**Chatbot
MiMo**

**Hallo, wie kann ich
Ihnen weiterhelfen?**



Unser Chatbot MiMo

Einführung Chatbot

Agenda

1. Künstliche Intelligenz

2. Mehrwert eines Chatbots

3. Schritte der Projektumsetzung

4. Lessons learned

5. Anforderungen an MiMo

6. MiMos Aufgabengebiete

7. Wir sind Live – Unser MiMo

Einführung Chatbot

Künstliche Intelligenz

KI ist der Versuch, menschenähnliche Intelligenz in technischen Anwendungen zu simulieren, um sie gewinnbringend für Unternehmen einzusetzen.¹

KI durchsucht Datenberge nach Mustern und Zusammenhängen und sortiert, ordnet, erkennt Regeln, Strukturen und Muster.

Einführung Chatbot

Künstliche Intelligenz

Einsatzgebiete:

- Kundenverhalten analysieren
- Werbung personalisieren
- Bedarfsvorhersage
- Qualitätsprüfung
- Lagernutzung optimieren
- Kundenservice automatisieren
-
- Spracherkennung → Chatbot

Mehrwert eines Chatbots

Ein Chatbot ist eine Anwendung, die Künstliche Intelligenz verwendet, um sich mit Menschen in natürlicher Sprache zu unterhalten.

Mehrwert für:

- Prozesse, die automatisiert werden können
- Kundenbedarf nach schneller + direkter Lösung des Anliegens
- Bedürfnis des Kunden nach einer Konversation
- Klar definierte Antworten (Umfang der Konversation begrenzt)

Schritte der Projektumsetzung

1. Zieldefinition
2. Auswahl Dienstleister
3. Auftaktworkshop
4. Aufbau einer Datenbank
5. Testphase
6. Live-Setzung
7. Systempflege

Erst das Anliegen, dann die Technik: den richtigen Anwendungsfall finden

- Prozesse intern und extern sondieren
- Datenquellen finden
- Rahmenbedingungen beschreiben
- Klein beginnen

Einführung Chatbot

Schritte Projektumsetzung

Auswahl Dienstleister

- Erfahrung mit Bildungsanbietern
- Gesprächsgestaltung im Chatfenster
- Selbständige Anpassungen möglich / Support
- Analyse
- Zusammenarbeit Stakeholder
- Kosten

Auftaktworkshop (mit Stakeholdern)

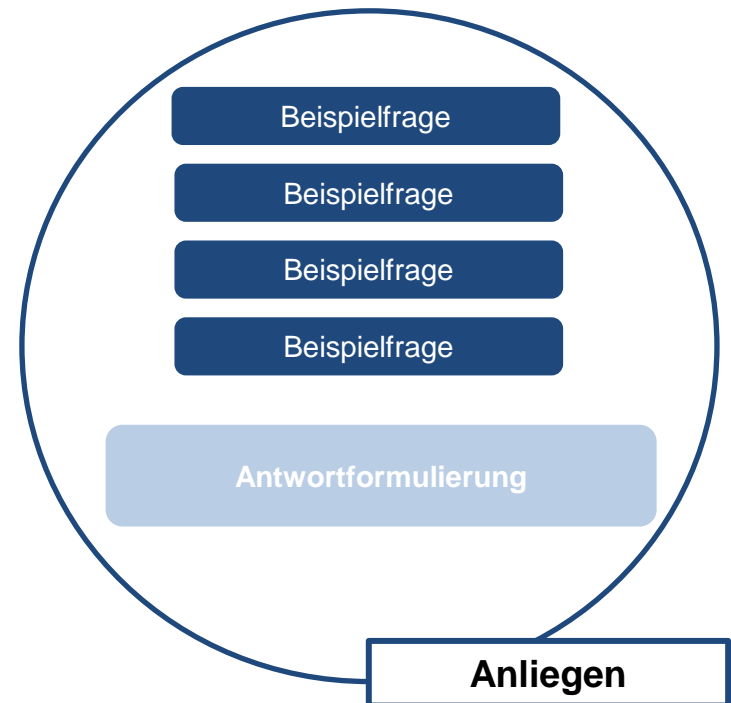
- Analyse der Bedürfnisse der Chatbotnutzer
- Erwartungen / Ansprüche an den Chatbot und Dienstleister
- Einheitlicher und firmenspezifischer Sprachstil, Persönlichkeit, Avatar, Name
- Tabus

Einführung Chatbot

Schritte Projektumsetzung

Aufbau einer Datenbank

- Fragenpool
- Antwortstruktur
- Beispielformulierungen,
Synonyme



Einführung Chatbot

Was sind „gute“ Antworten/ Fragen?

Fragen:

- Synonyme und Tippfehler einbauen
- Verschiedene Satzstellungen nutzen
- Realitätsnahe Sprache verwenden

Antworten:

- Möglichst Antworten verallgemeinern (Links, Platzhalter)
- Nutzen von Datenquellen, die automatisch abgeglichen werden
- Einheitlicher Sprachstil
- Kurz und prägnant

Einführung Chatbot

Schritte Projektumsetzung

Testphase

- Einspielen auf Testserver und Testhomepage
- Alle Anliegen testen

Live-Setzung

- Einspielen auf den Servern
- Testphase mit echten Nutzern
- Stetige Weiterentwicklung

Einführung Chatbot

Schritte Projektumsetzung

Systempflege

- Nicht beantwortete Fragen zuordnen
- Antworten stichprobenartig kontrollieren
- Neue Anliegen anlegen
- Statistik auswerten

Einführung Chatbot

Lessons learned



**Datenschutz
ist wichtig**



**Projektumsetzung in
der IT**



Mehrwert schaffen



Sehr gute Akzeptanz



**Keine
„Eigenbaulösung“**

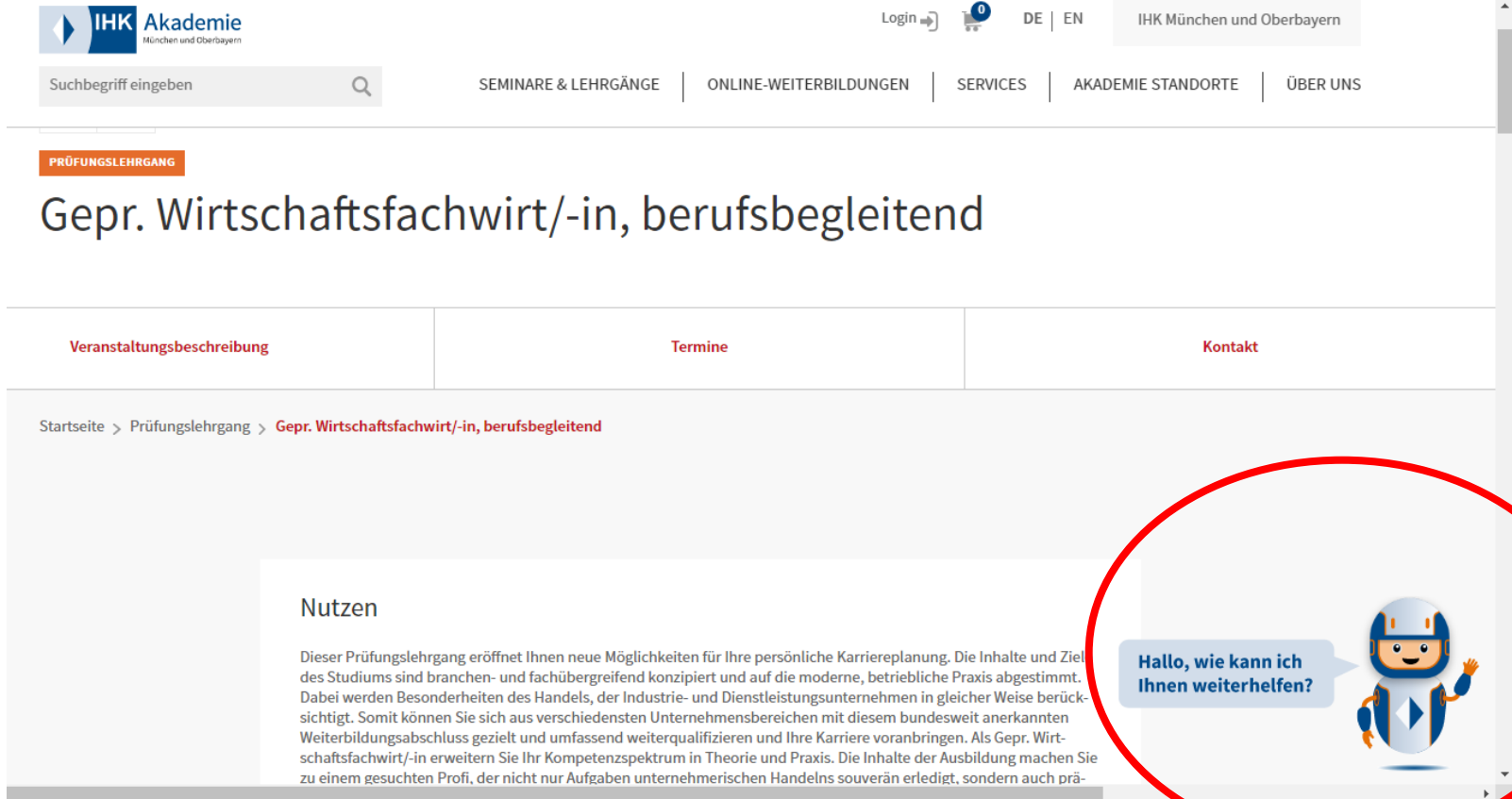


**Wert auf
Sprachexpertise legen**

Anforderungen

- Hohes Kontextwissen, da viele unterschiedliche Produkte mit gleichen Frageformulierungen
- Antworten stichprobenartig kontrollieren
- Offene Texteingabe + Auswahlfelder
- Informationen ändern sich häufig

Einführung Chatbot Unser MiMo



The screenshot shows the IHK Akademie website interface. At the top, there is a navigation bar with the IHK Akademie logo, a search bar, and links for 'Login', 'DE | EN', and 'IHK München und Oberbayern'. Below the navigation bar, there are menu items: 'SEMINARE & LEHRGÄNGE', 'ONLINE-WEITERBILDUNGEN', 'SERVICES', 'AKADEMIE STANDORTE', and 'ÜBER UNS'. The main content area features a red 'PRÜFUNGSLEHRGANG' tag and the title 'Gepr. Wirtschaftsfachwirt/-in, berufsbegleitend'. Below the title, there are three tabs: 'Veranstaltungsbeschreibung', 'Termine', and 'Kontakt'. The 'Veranstaltungsbeschreibung' tab is active, showing a breadcrumb trail: 'Startseite > Prüfungslehrgang > Gepr. Wirtschaftsfachwirt/-in, berufsbegleitend'. The 'Nutzen' section is visible, with a paragraph of text. A red circle highlights a chatbot character (MiMo) with a speech bubble that says 'Hallo, wie kann ich Ihnen weiterhelfen?'.

Auf den Landingpages + Produktseiten von:
Wirtschaftsfachwirt/-in, Industriemeister/-in Metall, Ausbildung der Ausbilder

Dankeschön

Einführung Podcast und Chatbot

Offene Fragen



Haben Sie noch Fragen?

BESSER.WEITER.BILDUNG



www.ihk-akademie-muenchen.de