



So geht KI-gestütztes Lernen per Chat

*Pascal Rosenberger,
Co-Founder & CEO*
<https://eggheads.ai>



Typische Ausgangssituationen und Zielsetzungen: Wissen praktisch anwenden

Ein Unternehmen:

- erklärt bzw. ruft Prozesse (SOPs) in Erinnerung und überprüft, ob Mitarbeitende sie kennen
- lanciert neue Produkte und bringt dem Verkauf bei, wie es Kunden zu vermitteln ist
- erwartet im Kundendienst saisonal ein erhöhtes Anfragevolumen zu einem bestimmten Thema. Um das Team vorzubereiten und die Beratungsqualität sicher zu stellen, frischt es das Wissen auf.
- reagiert auf ein plötzlich aktuelles Sicherheitsthema. Mit einem Chat klärt es intern auf und schärft das Bewusstsein.
- verankert die Kernbotschaften aus dem jährlichen Compliance Training, um die Einhaltung der Richtlinien sicher zu stellen ([Case Study](#)).
- befähigt kundenfokussierte Teams (Care, Sales) gekonnt mit Anfragen und Einwänden umgehen zu können.
- ist im Transformationsprozess und hat neue Markenwerte eingeführt und möchte diese zum Leben erwecken

Chatbasierte Umsetzung: schnell, einfach, spielerisch und adaptiv

Erklären
und
vertiefen

Wissen
wiederholen
und festigen

Wissen
überprüfen

simulieren

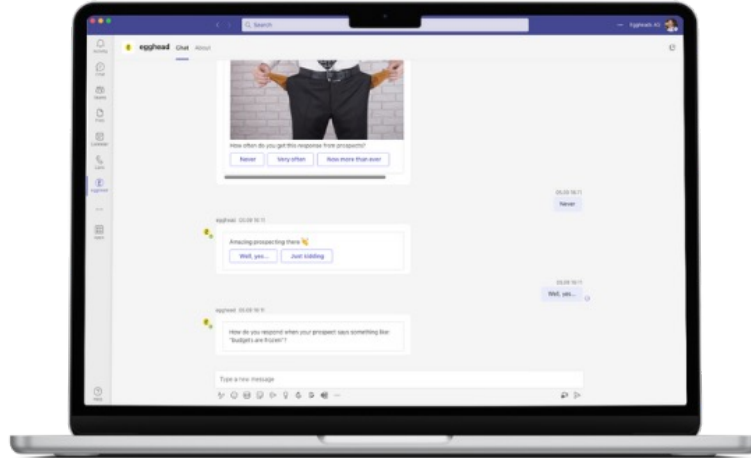
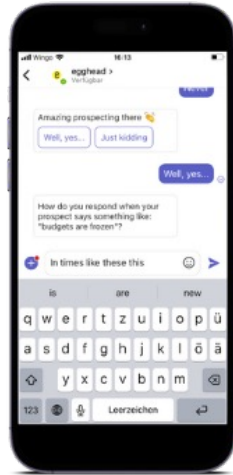
Für

- Just-in-Time Training (schnelle Updates)
- Performance Support
- Refresher Training
- Soft Skills (Mitarbeiter- und Kundeninteraktion)

In den Bereichen

- Sales
- Customer Service
- Compliance
- IT-Sicherheit
- HR

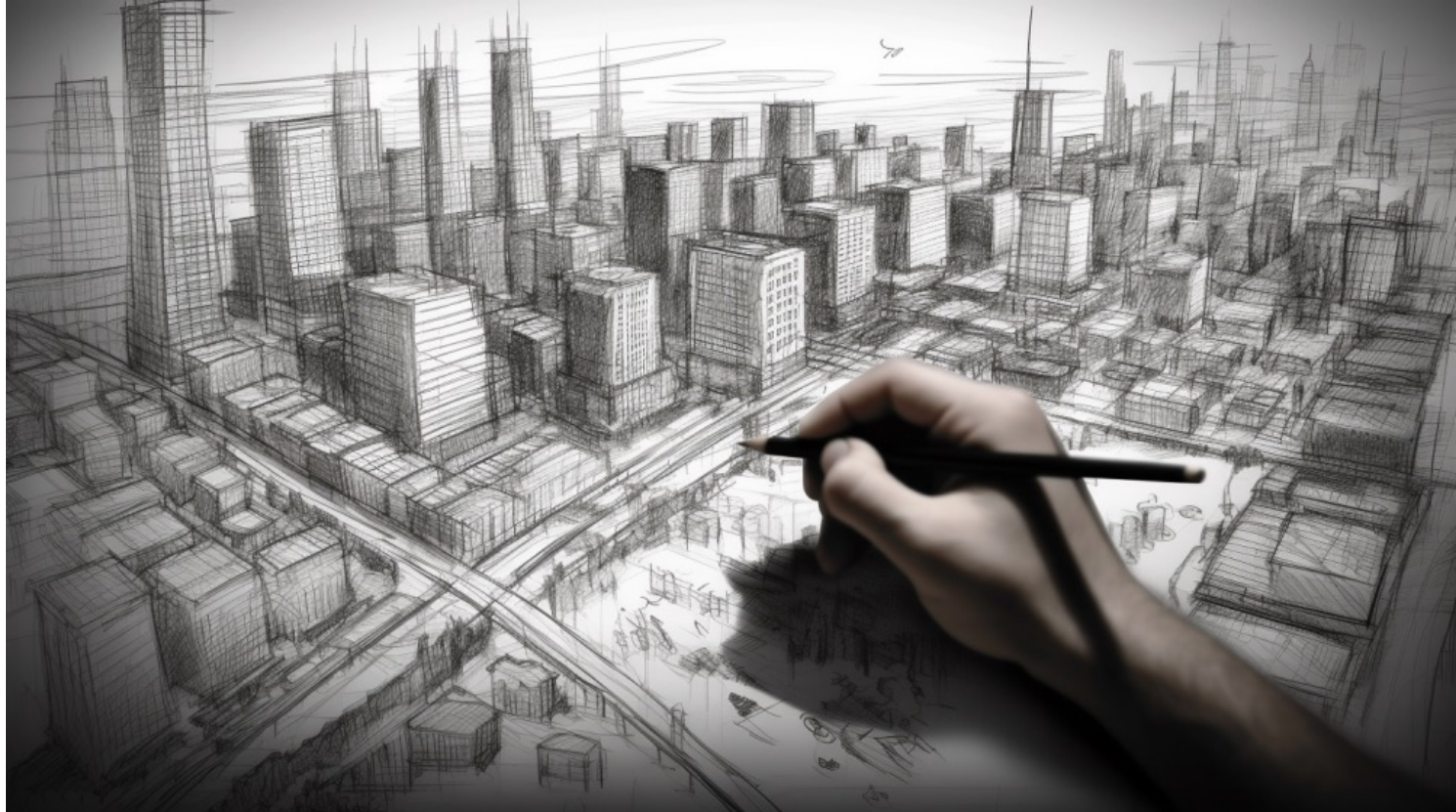
Integriert: Flexibel mit dem Link – und/oder direct in Microsoft Teams



Mehr über die egghead Microsoft Teams App:
<https://www.youtube.com/watch?v=J8X8wZBrGEk>

Zur egghead Microsoft Teams App:
<https://appsource.microsoft.com/en-US/product/office/WA200005452?exp=ubp8&tab=Overview>

1. Automatisierte Inhaltserstellung (first draft)



2. Personalisiertes Feedback



Use cases: Assessment, Simulation & Rollenspiel

Einige Ideen:

- **Sales:** Einwandsbehandlung, Verkaufs-Methoden, Beziehungen knüpfen, Positionierung, Battlecards etc.
- **Customer Service:** effektive Kommunikationsskills entwickeln, mit schwierigen Kunden umgehen, auf Kundenfeedback eingehen etc.
- **Compliance:** Risiken beurteilen, Verstöße erkennen, richtig reagieren etc.
- **Diversity, Equality & Inclusion:** Bias erkennen, Umgang mit Diskriminierung, vielfältige Perspektiven fördern etc.
- **Leadership Training:** Leadership-Stil reflektieren, Entscheidungsmethoden, schwierige Gespräche

3. Insights durch Daten



Use cases: **zuhören** und messen

Einige Ideen:

- **Vor dem Training:** Bedarf und Bedürfnisse ermitteln, aktueller Wissensstand erheben, Erwartungen kennen lernen etc.
- **Wissenskontrollen und Szenarien:** was bleibt hängen? Was nicht? Wo müssen wir nachbessern?
- **Umfragen (allg.):** Feedback bekommen
- **Pulsumfragen:** Wie erleben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Stelle?
- **Trainingsevaluation:** War es wertvoll? Wie können wir es verbessern?

Das Zuhören ist die andere Seite von Conversational Microlearning.

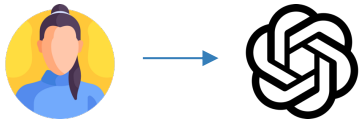
KI bei eggheads: die Übersicht



<https://eggheads.ai/de/ki-basiertes-lernen-personalisiertes-feedback-uvvm/>

Wenn Du eggheads AI-Funktionen nutzt, trainiert OpenAI seine Modelle nicht mit deinen **Inputs**

ChatGPT direkt (kostenlos & Plus): Web oder Mobile App (iOS)



Indirekt über eggheads (API)



- OpenAI kann die Daten nutzen, um Modelle zu trainieren und verbessern.
- Opt-Out möglich (Profil > ... > Settings > Data Controls)
- **OpenAI nutzt die Daten nicht.** Vgl. [API data usage policies](#).
- eggheads auch nicht
- Wie bisher werden die meisten anderen Daten im Kundenauftrag in der Microsoft Azure Cloud (EU) gespeichert und verarbeitet.

Get started with a free account

Test all AI capabilities for 14 days for free. Then create unlimited chats with a free basic account.





**Stay
curious**