

## **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:**

Um dem Lerntempo und den Inhalten des Trainings **AI322 Digitaler Kundenberater mit KI** gut folgen zu können, empfehlen wir vorab die Teilnahme an folgenden Kursen:

- [AI020 AI & Data Science Practitioner](#)
- [AI030 AI & Data Science Expert](#)

Alternativ sind Vorkenntnisse aus folgenden Bereichen nötig:

- Grundlagen der Python-Programmierung
- Prompt Engineering
- Large Language Models

### **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