

# KI im Kundenservice – Überblick





## Warum KI?

- Steigende Kundenanfragen 
- 24/7 Erwartung 
- Kostendruck €
- Skalierung ohne Personalaufbau 

## Was KI übernimmt

- Standardanfragen
- Erstkontakt
- Vorqualifizierung
- Routing an Mitarbeiter

## Technologien

-  Machine Learning
-  NLP
-  Chatbots
-  Echtzeit-Dialogsysteme

## Mensch + KI

- KI = Routine
- Mensch = Empathie

Klare Übergabepunkte

→ Hybrid-Modell als Erfolgsfaktor

## Nutzen

- ✓ Schnellere Antworten
- ✓ Bis zu 40% Entlastung
- ✓ Bessere Customer Experience
- ✓ Geringere Kosten

## Grenzen & Risiken

- ! Emotionale Fälle
- ! Sonderanfragen
- ! Datenschutz
- ! Fehlende Transparenz

## Umsetzung

1. Pilotbereich starten
2. Standardfälle automatisieren
3. KPIs messen
4. Skalieren