

Case Study: KI-gestützte Prozessoptimierung im Kundenservice

Kosten senken

ODER Qualität steigern?

Unsere Lösung schafft beides.

Wie ein maßgeschneidertes KI-Performance-System die operative Effizienz in einem support-intensiven Unternehmen transformierte (bezogen auf einen einzigen Service-Bereich).

Einsparungen: 772.000 €

Return on Invest: 560 %

Die Ausgangslage: Spannungsfeld zwischen Kosten und Qualität



Unser Partner ist einer der **führenden europäischen Service-Dienstleister** und betreut mit hunderten Agenten den Kundenservice für **einen der größten deutschen Telekommunikationskonzerne**.

Sein Erfolg hängt von zwei kritischen Faktoren ab:

- **Maximale Effizienz:** Operative Kosten müssen gering gehalten werden, um wettbewerbsfähig zu bleiben.
- **Höchste Qualität:** Die Servicequalität für den Endkunden muss exzellent sein, um die Partnerschaft langfristig zu sichern.

Dieses Spannungsfeld aus Kostendruck und Qualitätsanspruch stellte das Unternehmen vor erhebliche Herausforderungen.

DAS PROBLEM: Versteckte Kosten & Performance-Lücke

Die täglichen Abläufe unseres Partners waren durch systemische Ineffizienzen gekennzeichnet, die das Wachstum bremsten und die Profitabilität direkt angriffen. Obwohl das Fachwissen im Unternehmen vorhanden war, manifestierten sich die Probleme in drei kostspieligen Kernbereichen:



Ineffizientes Onboarding & aufwändige Schulungen

Bei hunderten von Neueinstellungen pro Jahr für diesen einen Service-Bereich war der Onboarding-Prozess ein ständiger, kostenintensiver Kreislauf. Individuelle technische Einrichtungsprobleme einzelner Mitarbeiter bremsten ganze Schulungsgruppen aus und verlängerten die bezahlte Schulungszeit um durchschnittlich zwei Tage. Verstärkt durch die hohe Fluktuation, wiederholte sich dieser ineffiziente und teure Prozess Monat für Monat und verursachte allein hier **Mehrkosten von über 190.000 € jährlich.**



Kostenintensive Fehler im Live-Geschäft

Kostenintensive Fehler im Live-Betrieb waren an der Tagesordnung. Eine falsche Prozessanwendung durch einen Mitarbeiter – sei es bei der Diagnose oder der Ticketerstellung – hatte oft weitreichende Konsequenzen. Pro Monat wurden in diesem Service-Bereich so rund 1.100 fehlerhafte Vorgänge generiert, die nicht nur zu direkten **Kosten von über 230.000 €** pro Jahr führten, sondern auch die Service-Qualität beim Endkunden minderten und die Partnerschaft & das Image belasteten.



Sehr hoher Betreuungsaufwand

Eine ständige Flut an wiederkehrenden Fragen blockierte wertvolle Ressourcen. Ob organisatorische Details, fachliche Rückfragen im Live-Betrieb oder die gleichen Unklarheiten in jeder neuen Schulung – Dieser hohe Betreuungsaufwand war ein teurer Flaschenhals, der Kosten auf zwei Seiten verursachte: bei den wartenden Mitarbeitern (Produktivitätsverlust) und bei den antwortenden Experten (gebundene Ressourcen). Allein diese Doppelbelastung **kostete das Unternehmen über 300.000 € im Jahr.**

Die Lösung: Ein maßgeschneiderter KI-Performance-Assistent

Ein Assistent für Lernen und Alltag

Wir haben einen **maßgeschneiderten, KI-gestützten Assistenten** für unseren Partner entwickelt, der die Mitarbeiter (Agenten/Talente) in allen Phasen ihrer Tätigkeit unterstützt – vom ersten Tag des Onboardings über kontinuierliches Training bis hin zur direkten Hilfe im operativen Arbeitsalltag.

Anstatt an bestehende, oft unstrukturierte Wissensdatenbanken anzuknüpfen, basiert das System auf einem **eigens entwickelten Logik-Algorithmus**. Dieser nutzt das speziell aufbereitete Wissen optimal und stellt es kontextbezogen zur Verfügung.

Das System agiert als persönlicher Mentor, der die Performance jedes Einzelnen steigert und gleichzeitig operative Prozesse automatisiert.



Die Lösung: Die vier Hauptbereiche des Assistenten

Stellen Sie sich den Assistenten wie einen erfahrenen Teamleiter vor, der ein Team von vier Spezialisten führt. Der Hauptassistent versteht die Anfrage des Nutzers und leitet sie an einen der vier Assistenten weiter, um eine präzise und schnelle Lösung zu garantieren:

Onboarding Assistent



Führt neue Mitarbeiter autonom durch die technische Ersteinrichtung & die Vorbereitung. Der Assistent leitet Schritt für Schritt durch den Prozess und kann jederzeit kontextbezogene Fragen beantworten. Dies ermöglicht ein vollständig autonomes und skalierbares Onboarding, das parallel für eine unbegrenzte Anzahl an Mitarbeitern stattfinden kann – ohne einen einzigen Trainer zu binden.

Prozess Assistent



Ermöglicht eine geführte Problemlösung in Echtzeit. Wenn ein Mitarbeiter bei einem Kundenanliegen unsicher ist, stellt der Assistent die entscheidenden Rückfragen, um die Situation einzugrenzen. Allein durch diesen logikbasierten Dialog wird die exakt passende Lösung für den spezifischen Fall ermittelt – ohne dass eine riskante Anbindung an Kundensysteme notwendig wäre.

Q&A Assistent



Dient als zentrale 24/7-Wissensdatenbank für alle nicht-prozessualen Fragen. Ob es um organisatorische Themen, interne Richtlinien, die Bedienung von Tools, technische Probleme oder “Erfolgreiches Verkaufen” geht – der Assistent liefert sofort konsistente und verlässliche Antworten und entlastet so Teamleiter und interne Support-Abteilungen massiv.

Lern Assistent



Revolutioniert das Training durch interaktive Lernstrecken. Der Assistent führt die Mitarbeiter durch die Inhalte, kann individuelle Fragen zum Lernstoff jederzeit beantworten und simuliert praxisnahe Kundenszenarien zum Üben. Durch direktes, automatisiertes Feedback wird ein hocheffizienter und nachhaltiger Lernprozess sichergestellt.

Warum unser Ansatz anderen KI-Lösungen überlegen ist

Standard-Chatbots vs. maßgeschneiderter Performance-Assistent

Der entscheidende Unterschied:

✓ Prozess-Intelligenz statt Datenbank-Suche

Während andere Lösungen nur vorhandene Informationen durchsuchen, stellt unser System die qualitative Ausführung von Prozessen sicher.

✓ Eigener Logik-Algorithmus

Maßgeschneiderte Prozess-Logik: Wir passen nicht nur ein Tool an, sondern entwickeln den Kern der Logik speziell für Ihre Abläufe.

✓ Vier spezialisierte Assistenten

Onboarding, Prozesse, Q&A und Training arbeiten nahtlos & gezielt zusammen.

✓ Maximaler Datenschutz

100% DSGVO- & EU AI Act-konform, deutsche Rechenzentren, ohne Zugriff auf sensible Kundendaten.

✓ Praxisorientiert

Aus der Praxis für die Praxis: Entwickelt mit tiefem Verständnis für Ihre operativen Herausforderungen, nicht nur für die Technologie.

Standard
Chatbots

VS

Unser
Ansatz

Das Ergebnis:

Höhere Akzeptanz, bessere Performance und messbare ROI-Steigerung statt nur "nette Features"

Wie wird so ein Performance-Assistent implementiert?

Wir kombinieren individuelle Maßarbeit mit bewährter Methodik. Jede Lösung wird zu **100% exakt auf Ihre Prozesse zugeschnitten**, basiert aber auf unserem praxiserprobten und agilen Implementierungs-Framework. Das garantiert maximale Qualität und einen **schnellen Time-to-Value**.

1

Analyse & Konzeption

Gemeinsame Workshops zur Definition der KPIs, der Ziel-Architektur und des Projektrahmens.

2

Entwicklung & Datenaufbereitung

Programmierung der Kernlogik, Einrichtung der Infrastruktur und initiale Aufbereitung der Wissensbasis.

3

Alpha- & Beta-Testphasen

Rigoreuse interne Tests durch Fachexperten, gefolgt von begleitetem Live-Betrieb mit Endnutzern.

4

Finaler Launch & Skalierung

Offizielle Inbetriebnahme für alle Nutzergruppen und kontinuierliche Optimierung im laufenden Betrieb.

Warum diese Lösung bei den Mitarbeitern & Management so beliebt ist

Entlastung für Experten & Führungskräfte

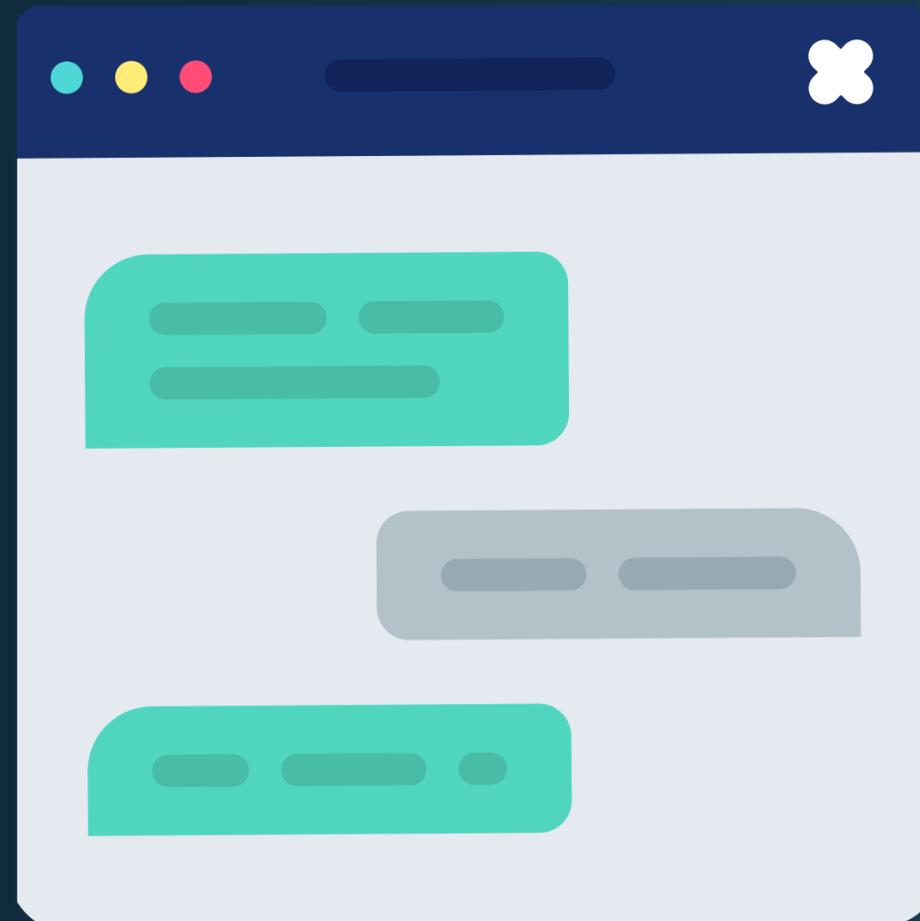
Befreit Ihre wertvollsten Mitarbeiter von repetitiven Fragen, damit sie sich auf strategische Aufgaben fokussieren können.

Sofort nutzbar & Intuitiv

Keine Einarbeitung nötig, was zu außergewöhnlich hoher Akzeptanz & Nutzungsquote im Team führt.

Praxisnahes Training

Reduziert die Einarbeitungszeit und steigert die Performance vom ersten Tag an.



24/7 individuelle Unterstützung

Steigert die Mitarbeiterzufriedenheit durch die Beseitigung von Wartezeiten und Frustration - jederzeit & sehr intuitiv nutzbar.

Maximale Präzision

Führt zu signifikant höherer Servicequalität und massiver Entlastung Ihrer Fachexperten.

Zukunftsfähigkeit

Sichert den Innovationsvorsprung und positioniert Sie als attraktiven Arbeitgeber.



Messbare Erfolge: Die Zahlen

Die Zahlen für die Impelmentierung dieses KI-gestützen Assistenten in einem einzigen Service-Bereich:

< 3,5

Monate Amortisationszeit

772.000 €

Jährliche Einsparung

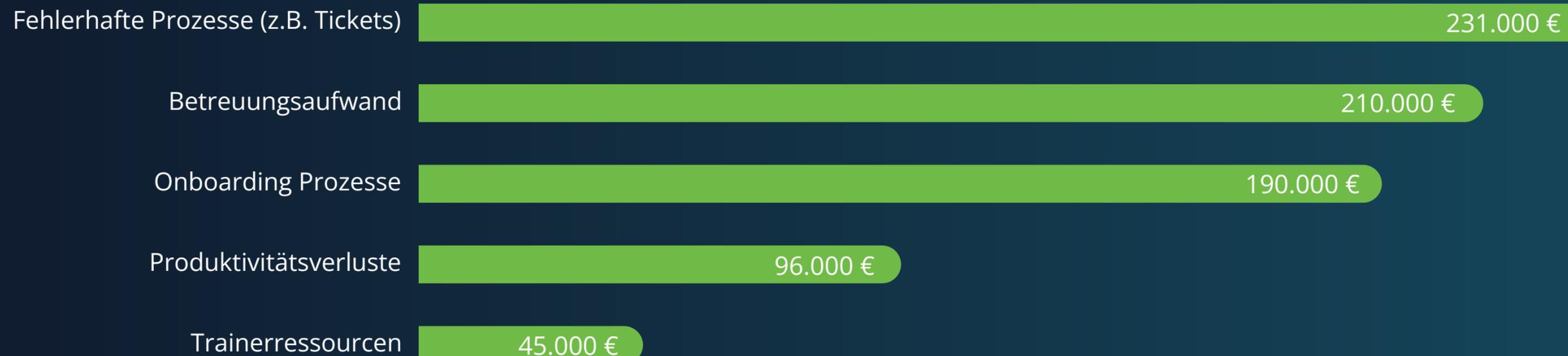
+256 %

Return on Invest (im 1. Jahr)

+560 %

Return on Invest (Folgejahre)

Aufschlüsselung der messbaren Einsparungen



Spitze des Eisbergs: Der strategische Mehrwert

Die direkten Einsparungen sind nur ein Teil der Geschichte. Der größte strategische Wert liegt in den schwer quantifizierbaren, aber enorm wirkungsvollen Vorteilen, die unter der Oberfläche schlummern:



- ✓ **Reduzierte Fluktuation & Kundenabwanderung:** Motiviertere Mitarbeiter und eine höhere Servicequalität binden sowohl Mitarbeiter als auch Endkunden langfristig an das Unternehmen.
- ✓ **Stärkere Verhandlungsposition & Image:** Nachweislich höhere Effizienz und Qualität stärken die Position gegenüber dem Auftraggeber und ziehen neue Kunden an.
- ✓ **Attraktiveres Employer Branding:** Der Einsatz modernster KI macht das Unternehmen zu einem bevorzugten Arbeitgeber für qualifizierte Fachkräfte.
- ✓ **Automatisierte Schulungen:** Der Assistent bildet die Grundlage für voll-automatisierte Schulungen ohne Qualitäts- und Performance-Einbußen.
- ✓ **Gesteigerte Vertriebs-Performance:** Souveräne und gut informierte Mitarbeiter erkennen mehr Cross- und Up-Selling-Potenziale und schließen nachweislich besser ab, was den Umsatz pro Agent direkt erhöht.

Das Skalierungspotenzial: Ein Multiplikator für Erfolg

Die wahre Stärke des Systems liegt in seiner unbegrenzten Skalierbarkeit. Die bewiesenen Erfolge beziehen sich auf nur einen Service-Bereich – doch der Ansatz ist universell übertragbar.

Egal ob 100 oder 10.000 Nutzer

Die Architektur ist darauf ausgelegt, mit Ihrem Unternehmen zu wachsen. Ob Sie neue Service-Bereiche hinzufügen, bestehende erweitern oder in neue Märkte expandieren – das System skaliert mit.

- **Für Unternehmen mit mehreren Service Bereichen:** Das Einsparpotenzial multipliziert sich mit jedem weiteren Bereich, der angebunden wird.
- **Für wachsende Unternehmen:** Der Assistent ermöglicht es, Teams schnell und kosteneffizient zu vergrößern, ohne dass die Betreuungskosten explodieren.

Bei einer Ausweitung auf nur **3-4 weitere Service-Bereiche** ist ein jährliches Einsparpotenzial im Bereich von

2 - 3 Mio €

eine konservative und realistische Prognose, **deren Potenzial nach oben praktisch unbegrenzt ist.**

Maximale Sicherheit: Kompromissloser Datenschutz

- ✔ **Technisch sichere Architektur:**
Die Lösung ist von Grund auf so konzipiert, dass sie ohne Zugriff auf Ihre sensiblen Kundendaten-Systeme funktioniert. Die Intelligenz liegt in der Prozesslogik, nicht in der Datenanalyse.
- ✔ **Sichere Authentifizierung & Übertragung:**
Der Zugriff erfolgt über sichere Methoden wie SSO mit pseudonymisierten JWT-Token. Jede Kommunikation zwischen dem Nutzer und dem Assistenten ist durchgehend (End-to-End) verschlüsselt.
- ✔ **Zertifizierte Enterprise-Infrastruktur:**
Wir nutzen ausschließlich weltweit führende Cloud-Plattformen (Azure, Google Cloud), die die höchsten Sicherheitszertifizierungen (u.a. C5, ISO 27001, SOC 2) erfüllen.
- ✔ **100% DSGVO- & AVV-Konform:**
Entwickelt nach "Privacy by Design"-Prinzipien mit strikter Datenminimierung. Ein rechtssicherer Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) ist selbstverständlicher Bestandteil unserer Partnerschaft.
- ✔ **EU AI Act Konform & Zukunftssicher:**
Als KI-System mit geringem Risiko klassifiziert und durch kontinuierliche Anpassung an neue Regulatorien und Sicherheitsstandards für die Zukunft gerüstet.
- ✔ **Garantierte Datenresidenz:**
Alle Daten werden ausnahmslos in Rechenzentren in Deutschland (Frankfurt) verarbeitet und gespeichert, was volle Daten-Souveränität gewährleistet. *(Bei Bedarf auch in anderen europäischen Ländern)*



Zusammenfassung: Die einzigartige Kombination

Die meisten Lösungen am Markt fokussieren entweder auf Kostensenkung oder auf Qualitätssteigerung. Jeder von uns **individuell entwickelte KI-Assistent** bietet eine seltene und wertvolle Kombination aus beidem.

Wir reduzieren Prozesskosten und Ressourcen erheblich und steigern gleichzeitig die Mitarbeiterperformance und die Qualität der Arbeit.

Das ist kein Kompromiss, sondern ein **strategischer Vorteil**, der durch unsere maßgeschneiderte Prozess-Logik ermöglicht wird.



Vom Potenzial zur Performance

Sie haben gesehen, welche Ergebnisse möglich sind. Der beste Weg, das Potenzial für Ihr eigenes Unternehmen zu beurteilen, ist, die Lösung live zu erleben. Wir bieten Ihnen zwei einfache und unverbindliche Möglichkeiten, um mehr zu erfahren:

Option 1: Live-Demo

In einer 30-minütigen persönlichen Demo zeigen wir Ihnen den Prototypen eines Assistenten live und beantworten Ihre spezifischen Fragen.

[Jetzt Termin für Demo buchen](#)

kostenlos & unverbindlich

Option 2: Potenzial-Analyse

Sie wissen bereits, dass Sie ähnliche Herausforderungen haben? In einem kostenlosen Erstgespräch analysieren wir unverbindlich Ihr Potenzial zur Steigerung von Effizienz und Qualität.

[Jetzt Potenzial-Analyse buchen](#)

kostenlos & unverbindlich