

Eine Checkliste für KI-Bereitschaft in 5 Schritten

Basierend auf unserer **Erfahrung bei der Zusammenarbeit mit Tausenden von CX-Führungskräften** haben wir **fünf wesentliche Schritte** herausgestellt, um Ihren Betrieb KI-fähig zu machen.

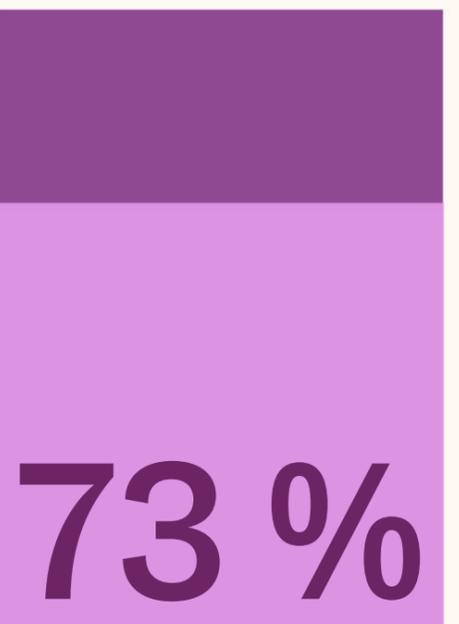


Die Unternehmen, die 2025 vorankommen werden, sind diejenigen, die mutige, frühe Maßnahmen ergriffen haben, um sich auf KI vorzubereiten. Verbraucher:innen bemerken bereits den Unterschied: 70 Prozent berichten von einer spürbaren Kluft zwischen Unternehmen, die KI im Kundenservice einsetzen, und denen, die noch nicht soweit sind. Dennoch sind sich viele Teams immer noch nicht sicher, wie sie ihre KI-Bereitschaft prüfen und wo sie anfangen sollen.

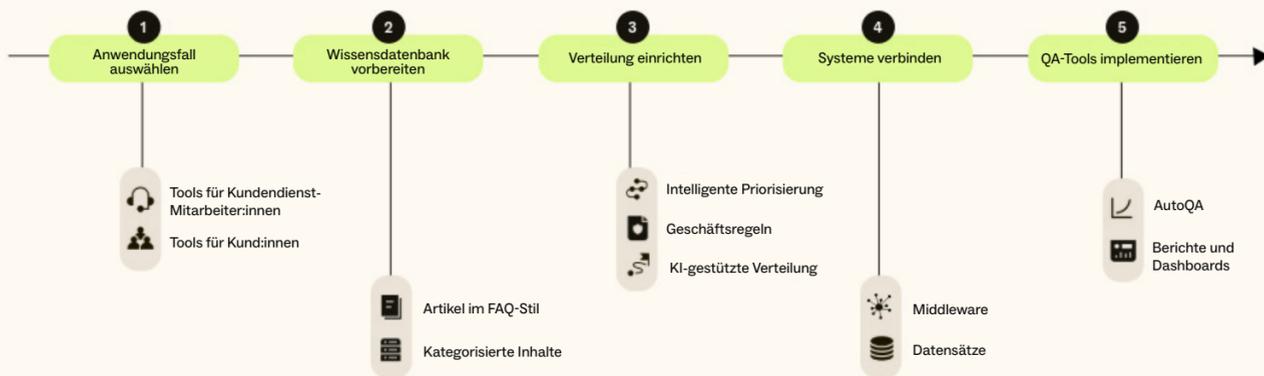
Die Vorbereitung auf KI beginnt mit strategischer Betriebsplanung. 73 Prozent der CX-Führungskräfte geben an, dass die Skalierung von KI entscheidend ist, um in den nächsten fünf Jahren wettbewerbsfähig zu bleiben. Dies zeigt, dass der Einsatz von KI kein einmaliger Schritt ist, sondern ein kontinuierlicher, transformativer Prozess. Für den Erfolg muss Ihr gesamtes CX-Ökosystem neu durchdacht werden, von Systemen bis hin zu Workflows.

Basierend auf unserer Erfahrung durch die Zusammenarbeit mit Tausenden von CX-Führungskräften haben wir fünf wesentliche Schritte herausgestellt, um Ihr Unternehmen auf KI vorzubereiten, zukunftssicher zu machen und auf skalierbaren Erfolg einzustellen.

73 % der CX-Führungskräfte stimmen zu, dass nur Unternehmen, die KI in großem Maßstab einsetzen, dem Wettbewerbsdruck der nächsten fünf Jahre standhalten werden



Vorbereiten Ihres CX-Ökosystems auf KI



1. Beginnen Sie mit einem klar abgesteckten Anwendungsfall

Wählen Sie für den Anfang einen spezifischen, klaren Anwendungsfall. Unsere erfolgreichsten Kunden beginnen mit Tools für Kundendienst-Mitarbeiter:innen wie [KI-Copiloten](#) oder mit [KI-Agenten](#) für den Kundenkontakt. Ein klar definiertes Pilotprojekt hilft, die Zustimmung der Stakeholder zu gewinnen, liefert frühe Einblicke zur Feinabstimmung Ihrer Strategie und schafft die Grundlage zur Bewältigung komplexerer Anwendungsfälle im Laufe der Zeit.

[NEXT](#) ist ein großartiges Beispiel – das Unternehmen begann mit der Modernisierung seines CX-Betriebs für den KI-Einsatz mit einem gezielten Proof of Concept, um Kundendienst-Mitarbeiter:innen KI-Tools für E-Mail-Support zur Verfügung zu stellen. Das Ergebnis: Eine Steigerung der Servicequalität um 4 Punkte und eine Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 11 Prozent. Dieser frühe Erfolg brachte dem CX-Team „KI-Glaubwürdigkeit“ im gesamten Unternehmen ein und ebnete den Weg für eine umfassendere Einführung.

„Wir sehen, dass KI die Qualität unserer Kontaktlösung, die Effizienz unseres Teams und die gesamte Customer Journey verbessern wird.“

Matthew Hallam

Head of Customer Service Operations, NEXT

Das könnte Sie auch interessieren: Zendesk-KI-Kunden bauen Teams von Super-Agents auf: 3 Möglichkeiten für Sie, dies auch zu tun

2. Optimieren Sie Ihre Wissensdatenbank für KI

Unsere Kunden automatisieren sofort über 10 Prozent aller Support-Interaktionen, indem sie einen KI-Agenten mit ihrer Wissensdatenbank verbinden. Nutzen Sie generative KI-Tools, um Ihre Wissensdatenbank für KI-Agenten vorzubereiten – diese Tools bieten [KI-gestützte Einblicke](#), um Inhalte auf dem neuesten Stand zu halten, und [Schreibhilfe](#), um Artikel klar, prägnant und effektiv zu gestalten.

Erstellen Sie Inhalte im FAQ-Stil, die zuerst auf Ihre wichtigsten Kundenanfragen eingehen, und organisieren Sie sie für einfache Durchsuchbarkeit. Auf diese Weise kann Ihre KI kanalübergreifend rund um die Uhr Support leisten und wiederkehrende Probleme schnell und ohne menschliche Beteiligung automatisieren, selbst in Spitzenzeiten.

Das könnte Sie auch interessieren: Keine Zeit verlieren: Fünf KI-Taktiken zur Skalierung des Kundenservices ohne zusätzliche Mitarbeiter:innen

3. Entwickeln Sie eine erweiterte Strategie für Einschätzung und Verteilung

KI kann mehr als nur Tickets ablenken – sie stellt sicher, dass Kund:innen die richtigen menschlichen Kundendienst-Mitarbeiter:innen erreichen, wenn es am wichtigsten ist. Nutzen Sie KI-gestützte Verteilung, um kritische Fälle wie heikle Themen, VIP-Abwanderungsrisiken oder Richtlinienausnahmen zu eskalieren, während KI Routineinteraktionen lösen kann, die Ihre Warteschlange verlangsamen. Beginnen Sie mit der Festlegung klarer Geschäftsregeln, damit KI zwischen Szenarien unterscheiden und reibungslose Übergaben an menschliche Kundendienst-Mitarbeiter:innen ermöglichen kann. Dieser Ansatz hilft Ihnen, Ihr Team dorthin zu lenken, wo es die größte Wirkung erzielen kann, und stellt sicher, dass Kund:innen den richtigen Support zur richtigen Zeit erhalten.

Liberty London nutzt beispielsweise KI, um Konversationen einzustufen und sie auf Basis der Expertise von Kundendienst-Mitarbeiter:innen und der Kundenabsicht weiterzuleiten, wodurch betriebliche Engpässe verhindert werden. Jetzt werden Probleme automatisch an die richtige Stelle weitergeleitet und schneller gelöst, was zu einem Rückgang der Zeit bis zur ersten Antwort um 73 Prozent und einer Steigerung der Kundenzufriedenheit um 9 Prozent geführt hat.

4. Verbinden Sie KI mit wichtigen Geschäftssystemen

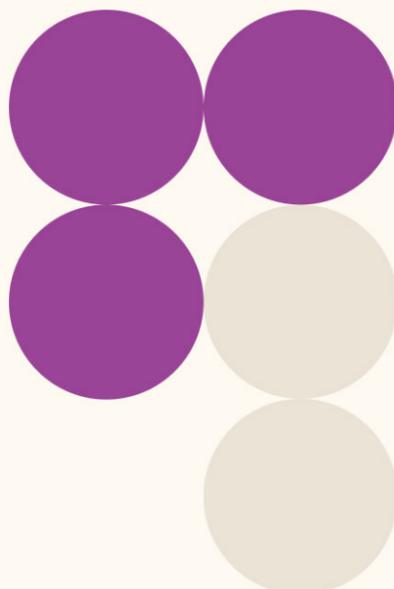
Stellen Sie sicher, dass Ihre Middleware sich an Ihre Automatisierungsziele anpassen lässt. Dieser kritische „Software-Kleber“ verbindet KI-Tools mit Ihren Geschäftssystemen und wichtigen Datensätzen, sodass KI mehr für Ihre Kund:innen tun kann. Dazu gehören die Bearbeitung von Retouren, die Authentifizierung von Benutzer:innen oder das Leisten von stark personalisiertem Support. Mit KI, die eine größere Anzahl von Kundeninteraktionen bearbeitet, gewinnt Ihr Team wieder Zeit, um sich auf wirksame, strategische Arbeit zu konzentrieren – wie z. B. den Aufbau stärkerer Kundenbeziehungen.

Beziehen Sie Ihre Sicherheits- und Rechtsteams frühzeitig ein, wenn Sie Datensätze integrieren und Middleware auswählen. Die Verzögerung ihrer Einbeziehung kann zu Compliance-Rückschlägen führen – oder, noch schlimmer, Kundendaten gefährden.

5. Implementieren Sie QA-Tools, um die Leistung zu messen und zu steigern

KI-fähig zu sein bedeutet, über die Tools zu verfügen, um den ROI zu messen, die Qualität zu überwachen und die Leistung kontinuierlich zu verbessern. Erweitern Sie Ihre KI-Fähigkeiten weiter, um mit KI-gestützten Qualitätssicherungstools (QA) mehr Wirkung zu erzielen – CX-Führungskräfte können auf diese Weise mehr als die Hälfte aller Support-Interaktionen automatisieren. Diese Tools bieten Echtzeiteinblicke, um Lücken zu erkennen, Verbesserungsbereiche hervorzuheben und neue Automatisierungsmöglichkeiten zu erschließen.

Arbeiten Sie mit QA, denn so erkennen Sie Probleme, optimieren Ihre Prozesse und erreichen **60%** Automatisierung.



Analysieren Sie sowohl durch KI gelöste als auch von Menschen betreute Probleme, um ein klares Bild der Gesamtleistung zu erhalten. Verfolgen Sie wichtige Metriken wie automatisierte Lösungsraten, Häufigkeit der Eskalation an menschliche Mitarbeiter:innen und die Kundenzufriedenheit im Laufe der Zeit, um den laufenden Erfolg zu fördern.

Sind Sie bereit für KI?

Checkliste für KI-Bereitschaft		
Aktionspunkt	Wichtige Aufgaben	Status
Klaren Anwendungsfall auswählen	Starten Sie ein Pilotprojekt mit Tools für Kundendienst-Mitarbeiter:innen oder kundenorientierten Lösungen.	X
Wissensdatenbank optimieren	Erstellen Sie Artikel im FAQ-Stil für häufige Probleme und strukturieren Sie Inhalte mithilfe von klaren Kategorien.	X
Strategie für Einschätzung und Verteilung entwickeln	Erstellen Sie eine klare Geschäftslogik und planen Sie die Verteilung zwischen KI und menschlichen Kundendienst-Mitarbeiter:innen.	X
Systeme verbinden	Prüfen Sie Ihre Middleware und integrieren Sie wichtige Datensätze.	X
QA-Tools implementieren	Richten Sie das Tracking für durch KI gelöste und von Menschen bearbeitete Probleme ein.	X

Die CX-Teams, die im neuen Jahr weiterhin an der Spitze stehen werden, sind diejenigen, die heute die Grundlage für KI legen – frühe KI-Nutzer verzeichnen mit 128 Prozent höherer Wahrscheinlichkeit einen hohen ROI ihrer KI-Tools im CX-Bereich. Echte Transformation braucht Zeit, und der Erfolg beginnt mit der Vorbereitung.



Sind Sie bereit für KI?

Erfahren Sie, wie die führende Serviceplattform menschliche Expertise mit innovativer KI integriert, damit Sie allen Kund:innen einen außergewöhnlichen Support bieten können.

Los geht's