

# 5 Schritte zur Integration von KI in den Kundenservice

**Möchten Sie KI zum Bestandteil Ihrer Kundenservicestrategie machen?** In dieser Checkliste sind fünf Schritte beschrieben, die für eine reibungslose und erfolgreiche KI-Implementierung wichtig sind.

## Chancen erkennen

- Bestimmen Sie, in welchen Bereichen die KI den größtmöglichen wirtschaftlichen Effekt erzielt, etwa bei ständig wiederkehrenden Aufgaben und umfangreichen Interaktionen.
- Nutzen Sie KI, um Agenten durch Echtzeit-Coaching, Antwortvorschläge, Lösungen für komplexe Probleme sowie eine höhere Gesamtproduktivität zu unterstützen.

## Sicherheitslage bewerten

- Sorgen Sie gemeinsam mit Ihrem Sicherheitsteam dafür, dass die Anbieter erweiterte Datenanonymisierung, PII-Maskierung und eine starke Verschlüsselung mit regelmäßigen Audits nutzen.
- Prüfen Sie die Transparenz bei der Datenverarbeitung und entscheiden Sie sich für Anbieter, die subjektive Verzerrungen ausschließen und ethisch vertretbare KI-Praktiken bevorzugen.

## Benchmarks festlegen

- Bestimmen Sie Kennzahlen für den Erfolg Ihres Unternehmens, etwa kürzere Problemlösungszeiten, verbesserte Kundenzufriedenheit und höhere Mitarbeiterproduktivität.
- Stimmen Sie die KI-Ziele mit diesen Leistungskennzahlen ab, damit Sie den Erfolg effektiv messen können.

## KI-Projekt testen

- Erneuern Sie die bestehenden Abläufe und versetzen Sie die Agenten in die Lage, die neuen Chancen und Funktionen der KI zu nutzen. Setzen Sie dabei auf eine Mischung aus erfahrenen und neuen Agenten.
- Sammeln Sie Feedback und optimieren Sie Ihr Konzept, bevor Sie es in größerem Umfang einführen.

## Erweitern

- Entwickeln Sie einen Plan für die stufenweise Einführung der KI in anderen Kundenserviceteams oder Anwendungsfällen.
- Bieten Sie Schulungen und Unterstützungsmaßnahmen zur KI-Einführung an, um einen reibungslosen Übergang und kontinuierliche Leistungssteigerungen sicherzustellen.

# 5 Schritte zur Integration von KI in den Kundenservice

**Möchten Sie KI zum Bestandteil Ihrer Kundenservicestrategie machen?** In dieser Checkliste sind fünf Schritte beschrieben, die für eine reibungslose und erfolgreiche KI-Implementierung wichtig sind.

## Chancen erkennen

- Bestimmen Sie, in welchen Bereichen die KI den größtmöglichen wirtschaftlichen Effekt erzielt, etwa bei ständig wiederkehrenden Aufgaben und umfangreichen Interaktionen.
- Nutzen Sie KI, um Agenten durch Echtzeit-Coaching, Antwortvorschläge, Lösungen für komplexe Probleme sowie eine höhere Gesamtproduktivität zu unterstützen.

## Sicherheitslage bewerten

- Sorgen Sie gemeinsam mit Ihrem Sicherheitsteam dafür, dass die Anbieter erweiterte Datenanonymisierung, PII-Maskierung und eine starke Verschlüsselung mit regelmäßigen Audits nutzen.
- Prüfen Sie die Transparenz bei der Datenverarbeitung und entscheiden Sie sich für Anbieter, die subjektive Verzerrungen ausschließen und ethisch vertretbare KI-Praktiken bevorzugen.

## Benchmarks festlegen

- Bestimmen Sie Kennzahlen für den Erfolg Ihres Unternehmens, etwa kürzere Problemlösungszeiten, verbesserte Kundenzufriedenheit und höhere Mitarbeiterproduktivität.
- Stimmen Sie die KI-Ziele mit diesen Leistungskennzahlen ab, damit Sie den Erfolg effektiv messen können.

## KI-Projekt testen

- Erneuern Sie die bestehenden Abläufe und versetzen Sie die Agenten in die Lage, die neuen Chancen und Funktionen der KI zu nutzen. Setzen Sie dabei auf eine Mischung aus erfahrenen und neuen Agenten.
- Sammeln Sie Feedback und optimieren Sie Ihr Konzept, bevor Sie es in größerem Umfang einführen.

## Erweitern

- Entwickeln Sie einen Plan für die stufenweise Einführung der KI in anderen Kundenserviceteams oder Anwendungsfällen.
- Bieten Sie Schulungen und Unterstützungsmaßnahmen zur KI-Einführung an, um einen reibungslosen Übergang und kontinuierliche Leistungssteigerungen sicherzustellen.