

Die KI-Low-Road

KI-Profis bitte nicht weiterlesen, ...

... denn nichts in diesem Artikel ist neu oder „the hot Shit“. Es geht um die KI-Low-Road für pragmatische und schnelle Lösungen. Wir stellen fest: Unsere unaufgeregte und pragmatische Art, mit dem Thema umzugehen, stößt auf Zuspruch besonders bei Unternehmen, die mittlere oder kleine Kundenservice-Organisationen betreiben. Denn mit der Anbindung von Stand-alone-Tools mit Standard-APIs können Unternehmen rasch Ergebnisse erzielen, ohne tiefgreifende Eingriffe in bestehende Systeme oder große Investitionen tätigen zu müssen.

Statt mit aufwändiger Planung und vom Zielbild zu starten, analysiert man die Ausgangssituation und legt fest, wo der Einsatz von KI oder Robotic-Process-Automation Quick Wins erzielen kann. Der Vorteil: Bestehende Daten und Prozesse bleiben weitgehend unangetastet. Die Tools werden ohne tiefgreifende IT-Eingriffe integriert, lassen sich leicht austauschen oder erweitern. Der Übergang zwischen Pilotierung und Implementierung verschimmt. Und wenn es schiefgeht, merkt man das früh und hat noch keine Unsummen versenkt.

Erfolgversprechende Low-Road-Anwendungen

- 1. Analyse-Tools** helfen, Prozesse zu optimieren und Mitarbeiter gezielt zu schulen.
 - Kundenfeedback-Analyse: Umfrage-tools für Prozess-Optimierung; Bearbeitungszeit und Kundenkontakte 10%↓, NPS↑ (je nach Ausgangslage).
 - KI-gestützte Personalisierung: Zugriff auf die Kundenhistorie während der Interaktion; NPS↑
 - Qualitätsanalysen: Bewertung von Interaktionen für Schulungszwecke; Erstlösungsquote 10%↑, NPS↑ – der automatisierte Upload von Voicefiles ersetzt die Integration. Bei unserem Kunden „Ince“ hat sich damit eine einfache Möglichkeit eröffnet, die Qualität über mehrere Sprachen hinweg nach einheitlichen Kriterien zu messen.
 - Use-Case-Analysen: Analyse von CRM-Daten und aufgezeichneten Gesprächen für die Prozess-Optimierung; Bearbeitungszeit und Kundenkontakte 15%↓

Anmerkung: für die integrierte Analyse von CRM-Daten und Gesprächen kann

der Aufwand erheblich sein. Die Alternative: einmalig einen großen historischen Datenbestand zu analysieren.

- 2. Assistenz-Tools** helfen Mitarbeitern schneller und besser zu arbeiten
 - KI-Korrektur und -Übersetzung: Produktivität bei mehrsprachigen Teams 25%↑, Bearbeitungszeit 10%↓, Qualität↑
 - Gesprächszusammenfassungen: Bearbeitungszeit 15%↓
 - Echtzeit-Coaching: KI-Tools unterstützen Mitarbeiter während des Kundengesprächs mit Handlungsvorschlägen und Feedback; bessere Einarbeitung, Gesprächszeit↓, Qualität↑
- 3. Automatisierungs-Tools** erzielen Effizienzgewinne
 - Automatisierte Terminverwaltung: Tools, die für Termin-Buchungen, Umbuchungen und Erinnerungen; Gesprächszeit 50%↓, Terminausfälle 20%↓ (eigentlich kalter Kaffee, aber immer noch nicht überall umgesetzt)
 - Ticket-Vorqualifizierung: für richtige Zuordnung; Bearbeitungszeit 1%↓
 - Voicebots übernehmen Routineanfragen oder Authentifizierungen; menschliche Kundenkontakte 40%↓ (noch kälterer Kaffee)
 - Predictive Routing: Kunden werden an die am besten geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet; Bearbeitungszeit 20%↓, NPS↑ (Kaffee bei -273°C)

Die ersten Schritte

Der Vorteil der KI-Low-Road: Unternehmen können schnell und ohne Strategie oder Vorlauf starten und gleichzeitig erfolgreich sein. Statt auf die perfekte Lösung zu warten, steht „einfach anfangen“ im Mittelpunkt. Diese einfachen Schritte führt ja-dialog selbst regelmäßig durch:

1. Themenauswahl anhand einer Kosten-Nutzen-Analyse: Welche Anwendungsfälle bieten schnelle Erfolge bei minimalem Aufwand?
2. Vorkonfigurierte Systeme nutzen: Tools, die ohne große Anpassung einsatzbereit sind und offene Schnittstellen haben.
3. Kontinuierliche Optimierung: Schwächen der Tools durch Prozess-Stärke ausgleichen; bereit sein, vorhandene KI-Lösungen durch bessere zu ersetzen.

Resümee

Der KI-Low-Road-Ansatz reduziert Risiko, ist effizient und obendrein flexibel. Unternehmen können so KI-Vorteile mitnehmen und Erfahrungen sammeln.

Vor allem für Unternehmen, die bisher noch kaum KI-Kompetenz aufgebaut haben, ist die Low-Road ideal. Aber selbst unsere Kunden, die Serviceleader sind und als Kundenservice- und Technologie-Profis gelten, fahren auf der Low-Road parallel zur Entwicklung ihrer KI-High-Road (also embedded KI in allen Systemen). Mit unserer Unterstützung auf der Low-Road können sie damit für ihre Kunden unmittelbar Mehrwerte bieten. ←

KONTAKT



Nico Eisenreich
CEO der ja-dialog-Gruppe, ist Experte für Contact Center-Management und Digitalisierung im Kundenservice. Früher managte er IT-Großprojekte. Heute setzt er lieber auf iterative und modulare Implementierungen, die monolithische IT-Projekte ersetzen.

Web: www.ja-dialog.de
Mail: info@ja-dialog.de

ja-dialog **10** Jahre