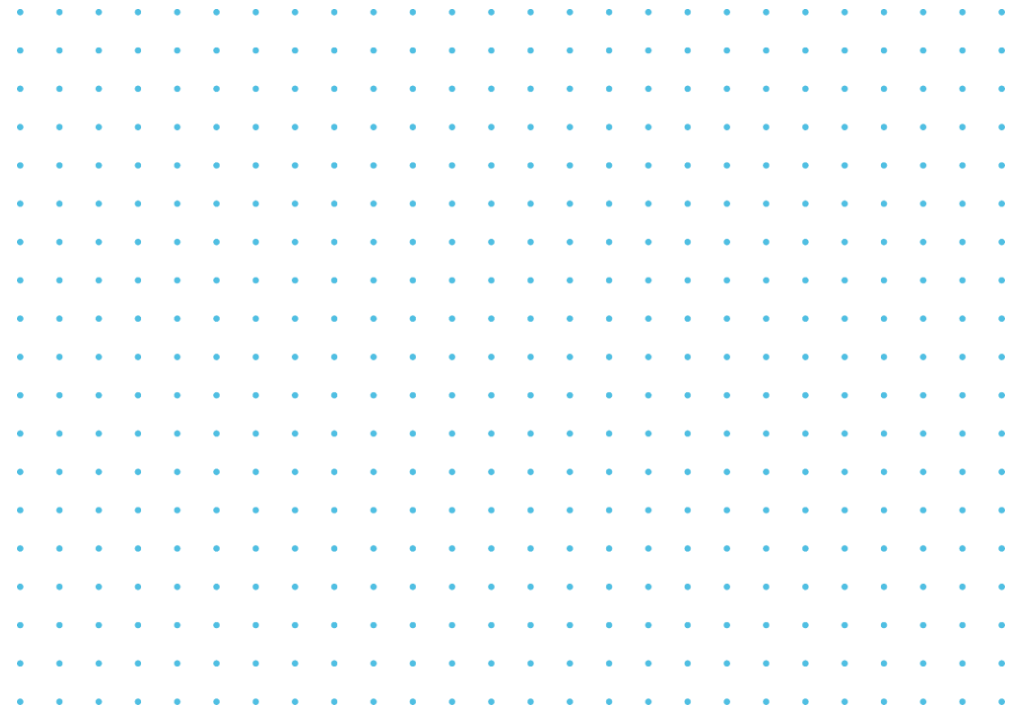


Wie KI-Agents den Kundenservice im Mittelstand optimieren

Ralf Selzer
Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions

ORBIT
IT-SOLUTIONS



KI im Mittelstand

Viel Luft nach oben:

Nur **20%** der Unternehmen im Mittelstand nutzen KI.

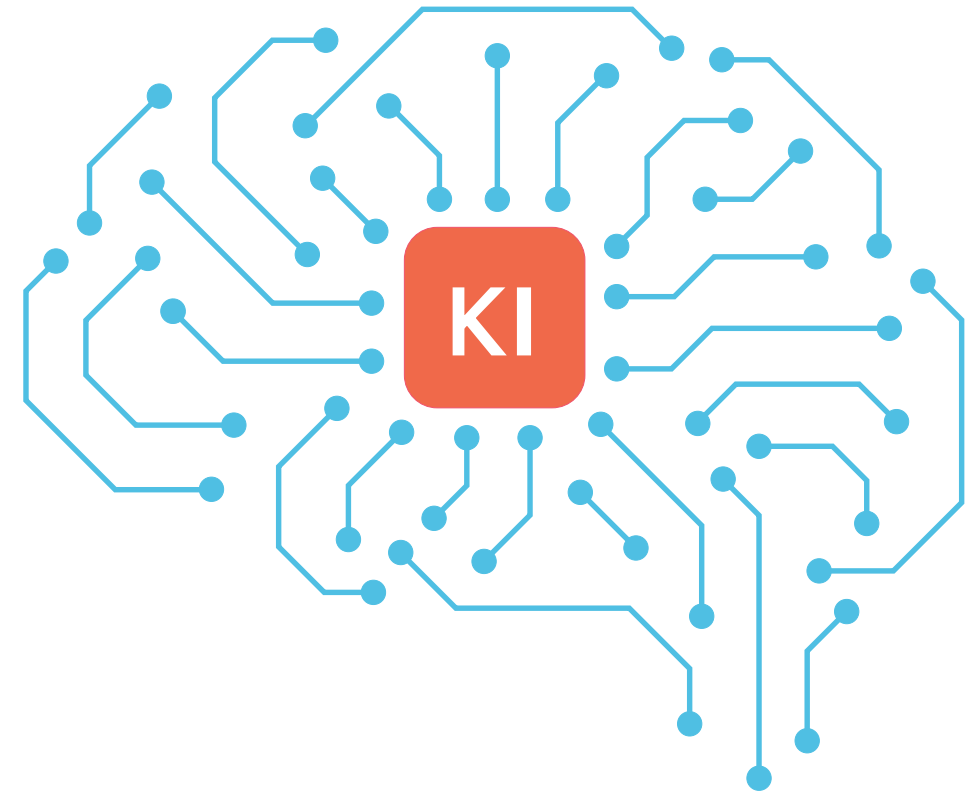
Die gute Nachricht

Das Bewusstsein für die Chancen von KI ist vorhanden.

Aber

Diverse Hürden verhindern den unternehmensweiten Einsatz von KI-Lösungen.

- Engpässe bei Finanzen und Ressourcen
- Fachkräfte mit KI-Know-how fehlen
- Skepsis gegenüber der Technologie
- Restriktive Fehlerkultur
- Unsicherheit im Hinblick auf den Datenschutz
- Fehlende Strategie und mangelndes Nutzenverständnis



Alfred Horn GmbH & Co. KG

Fachhändler von Lösungen für Fenster, Türen und Zutrittskontrolle



Familienunternehmen in 4. Generation mit ca. 80 Mitarbeiter*innen



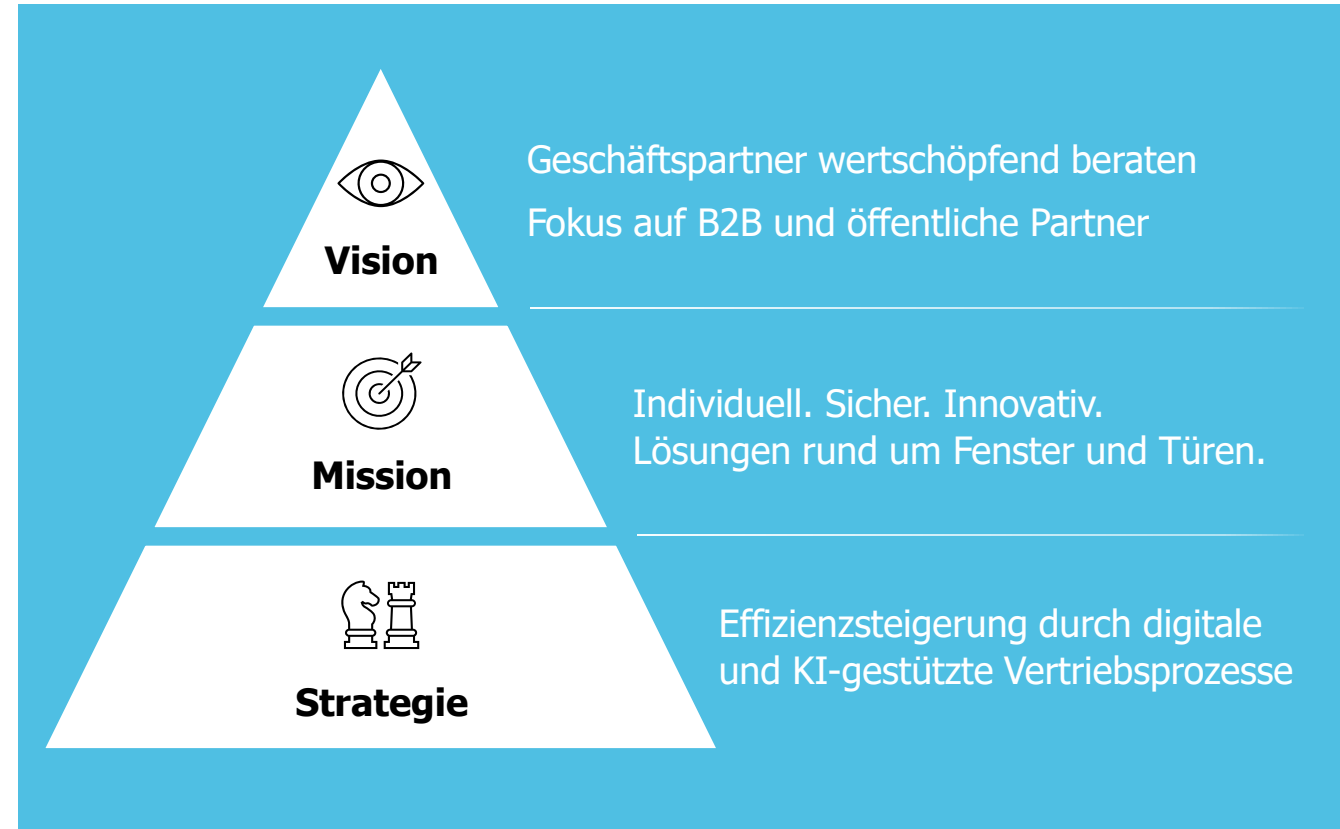
Kunden: Fenster- und Türenproduzenten, Montagebetriebe, Schreiner und Metallbauer



10.200 m² Lagerfläche für 15.000 vorrätige Produkte



Im Fokus: intensive Beratung zu komplexen Produkten für anspruchsvolle Kunden



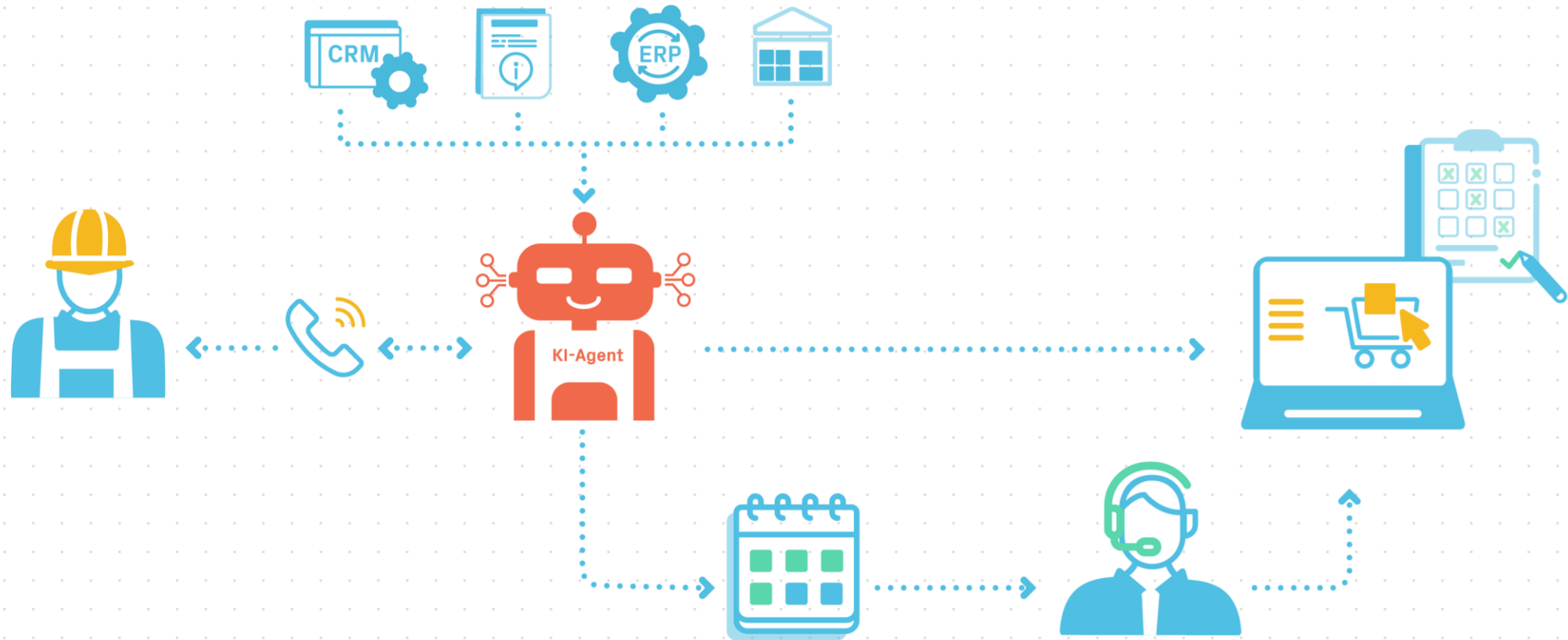
Use Case: B2B-Kundenservice im Mittelstand

Qualität der Customer Experience – bisher Zufallssache



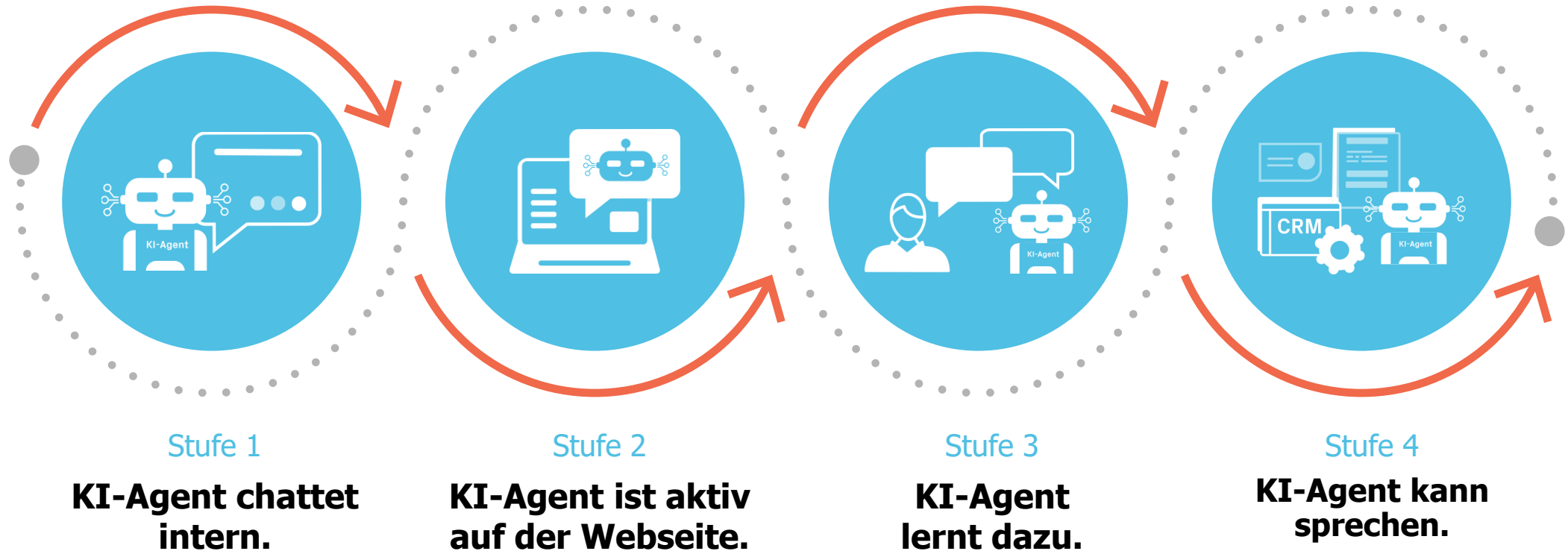
KI-Agent sorgt für exzellente Customer Experience

Vorarbeit und Gesprächserfolg



Meet the Agent!

Einführung in 4 Schritten



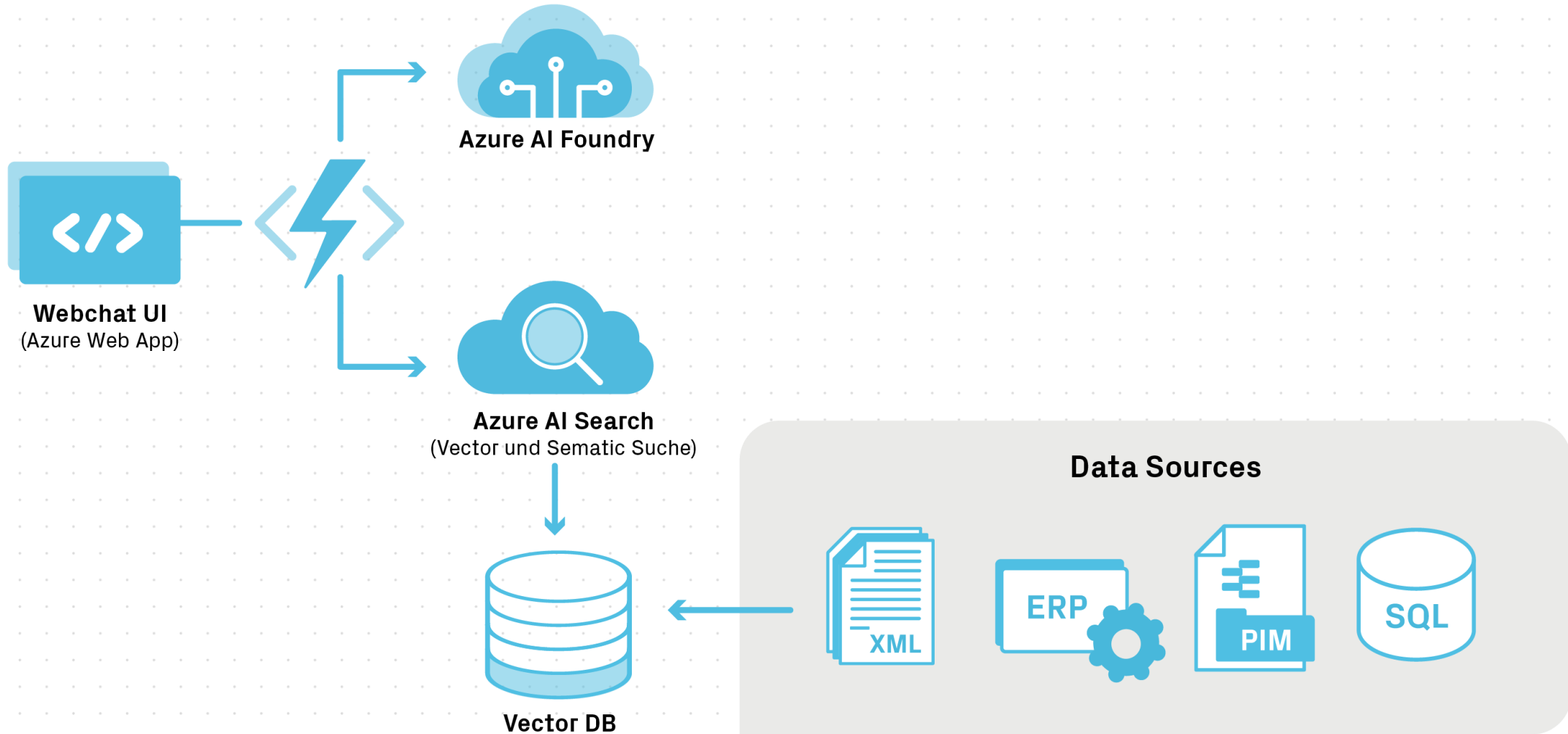
Chatbot und KI-Agent im Vergleich

Ähnliche Funktion, unterschiedliche Leistungsfähigkeit

	Chatbot	KI-Agent	
	Reaktiv: folgt Skripten oder Regeln	Proaktiv: trifft Entscheidungen, handelt eigenständig	
	Einfach: starre Abfolge von Fragen und Antworten	Dynamisch: kontextbezogener Dialog zu komplexen Fragen	
	Isoliert	Vernetzt: CRM, ERP, Helpdesk	
	Geringer Aufwand	Hoher Aufwand	

So sieht der KI-Agent technisch aus

Daten werden nur intern verarbeitet, nicht öffentlich



Schrittweise Einführung hat nur Vorteile!

Schnelle Ergebnisse, vereinfachtes Management, überschaubare Risiken



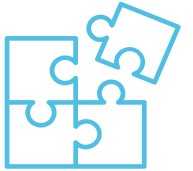
Jeder Teilschritt bringt ein nützliches Ergebnis – und die Option, das Projekt erfolgreich zu beenden



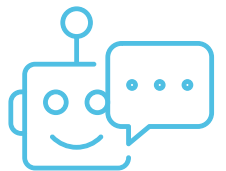
Das Budget bleibt jederzeit unter Kontrolle – und das finanzielle Risiko kalkulierbar



Unerwartete Probleme lassen sich begrenzen – und leichter bewältigen



Mitarbeiter lernen den KI-Agenten langsam kennen – und erleben die Vorteile, ohne überfordert zu werden



So führen Sie Ihr KI-Projekt zum Erfolg

5 praktische Tipps aus unserer Projekterfahrung

- 1 Strategie vor Technologie**
Definieren Sie eine KI-Strategie mit dem Fokus auf Ihre unternehmerischen Ziele.
- 2 Ziel anvisieren**
Identifizieren Sie einen Use Case und beschreiben Sie den Zielzustand, den Sie mithilfe von KI erreichen wollen.
- 3 Schrittweise vorgehen**
Strukturieren Sie die Entwicklungsphase in Teilschritte, die auf ein nutzbares Ergebnis abzielen.
- 4 Ergebnisse auswerten**
Bewerten Sie jedes Teilergebnis im Hinblick auf den Zielzustand und entscheiden Sie dann über den nächsten Schritt.
- 5 Mitarbeiter*innen beteiligen**
KI-Projekte sind Change-Projekte: Je besser Sie den Change managen, desto sicherer Ihre KI-Investition.



Vielen Dank für Ihr Interesse!



Ralf Selzer

Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions

ralf.selzer@orbit.de