



TrainHQ



regiocom

KI-Gesprächstrainings im Kundenservice, was wirklich funktioniert, und wo der Mensch unersetzlich bleibt

CCV AI-Power-Hour - 20.04.2026

Vorstellung TrainHQ & regiocom



TrainHQ GmbH

KI-Coach für Call Center

Analyse echter Kundengespräche

Virtuelle KI-Gesprächstrainings

CCW Startup Award Winner 2026



regiocom SE

Marktführer in Deutschland

Seit 1996 im Markt etabliert

5000+ Agenten | 20+ Standorte

Seit 2025 Partner von TrainHQ



Ausgangslage vor TrainHQ



**Qualitäts-
schwankungen**

**Coaching-
Engpässe**



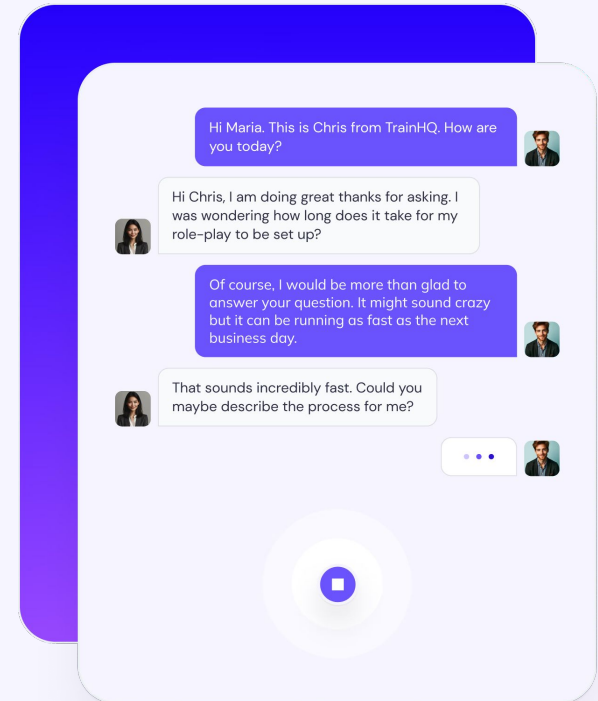
**schwierige
Messbarkeit**

**langsamer
Kompetenzaufbau**




Umsetzung: KI-gestützte Rollenspiele mit Scorecard-basiertem Feedback


- Skalierbares Coaching ohne Produktionszeitverluste
- einheitliche Gesprächsqualität über alle Standorte
- Messbare Wirkung auf Kunden und Mitarbeitende




Messbarer Erfolg: Pilotprojekt



 **+7%**
tNPS

 **+8%**
Feedbackansprache

 **+6%**
Verkaufsangebot

500 Agenten vs. Vergleichsgruppe in 4 Wochen — bei einem Bruchteil der Kosten von analogem Training



Was wir gelernt haben



- **+ 1,75 Produktivstunden je Coaching pro Agenten**
- **Coaching wird besser planbar und skalierbar**
- **Rollout auf alle Standorte und Agenten gestartet**

“Die KI ersetzt nicht den Coach, sie ergänzt ihn, um das KI Feedback in konkrete Handlungsempfehlungen zu übersetzen. Damit erfolgt der Transfer des Gelernten, Geübten in die tatsächliche Praxis.”

— Thomas Beck, Leiter
Qualitätsmanagement, regiocom



Für mehr Infos, kommt
gerne auf uns zu

Birte Leichter
Qualitätsmanagerin
birte.leichter@regiocom.com

Lukas Kramer
Managing Director
lukas@trainhq.ai

