Befragungs-Auswertung

KI-Kompetenz & Wirklichkeit im Customer Service

Befragung enthüllt problematisches KI-Halbwissen

Sommer 2026

Eckdaten der Studie

228
Teilnehmende

Sommer 2026
Erhebungszeitraum

Führungskräfte & Service- / Contact-Center-Manager
in Deutschland

Marketing Resultant (Harald Henn) im Auftrag von VIER · vollständig anonym

VIER CX NAVIGATOR

Auf einen Blick: 5 Kapitel durch die Studie

1 **Management Summary**

Kernbotschaft für Entscheider und was die Zahlen in einem Satz bedeuten.

2 **Datenbasis & Methodik**

Wer wurde befragt, wie — und warum diese Stichprobe aussagekräftig ist.

3 **Ergebnisse in 4 Dimensionen**

Praxis, Prompting, Halbwissen und Governance im Spannungsfeld.

4 **Zentrale Herausforderungen**

Die drei Reibungspunkte zwischen Anwenderpraxis und Steuerung.

5 **Handlungsempfehlungen & Fazit**

Drei Hebel, wohin die Reise vom Spieltrieb zum skalierbaren Werttreiber geht.

Management Summary

Kernbotschaft

Generative KI ist im Customer Service Alltag — die Ergebnisse sind zwiespältig.

Hohe Anwendungspraxis und solides Risikobewusstsein stehen Neben gefährlichen Governance-Lücken und Wissenslücken im Detail.
Die Studie zeigt einen Markt mitten in der Professionalisierungsphase.

Studie in Zahlen

94 %

der Befragten schreiben bereits eigene Prompts

77 %

agieren ohne verifizierte Kontrolle über inoffiziell genutzte KI-Tools

Kernaussage für Entscheider

Die Belegschaft nutzt KI bereits intensiv. Ohne Frameworks und sichere Enterprise-Tools droht unkontrollierte Schatten-Nutzung mit Datenschutz- und Compliance-Risiken.

Key Findings: vier Zahlen zum Ist-Zustand

Anwendungspraxis ist hoch, Governance klafft — vier Anker prägen das Bild.

Eigene Prompts

94 %

Praxis

schreiben bereits eigene Prompts — die Einstiegshürde ist gefallen.

Halluzinationen erkannt

89 %

Definition verstanden

verstehen Halluzinationen korrekt — Detail-Lücken gefährden Voicebot-Einsätze.

USA-Datenverarbeitung

96 %

Datenschutz-Bewusstsein

wissen um USA-Verarbeitung bei der kostenlosen ChatGPT-Nutzung.

Governance-Lücke

77 %

Schatten-KI

agieren ohne verifizierte Kontrolle über inoffiziell genutzte KI-Tools.

Die 4 Dimensionen der KI-Maturität

Vier Blickwinkel, an denen sich Reife und Risiken der Branche festmachen lassen.

Dimension 1

Anwenderpraxis & Tool-Landschaft

Welche LLMs werden tatsächlich genutzt — und wie verbreitet ist Prompting in der Belegschaft?

Dimension 2

Prompting-Effizienz & Sprachbarrieren

Englisch, Deutsch oder gemischt — und was das im Token-Budget des Contact Centers bedeutet.

Dimension 3

Technisches Verständnis vs. Halbwissen

Wo Token korrekt sitzt — und wo Halbwissen Architekturentscheidungen gefährdet.

Dimension 4

Governance, Schatten-KI & Compliance

EU AI Act, Schatten-Nutzung und Risk-Awareness — die Lücken sind politisch brisant.

Dimension 1 — Anwenderpraxis

Eigene Prompts in der Belegschaft

„Schreiben Sie eigene Prompts?" — drei Antworten, ein klares Bild.



- Ja — schreibe eigene Prompts
- Nein
- Begriff „Prompting" nicht bekannt

n = 228 · Single Choice · Anteile in Prozent

Einordnung

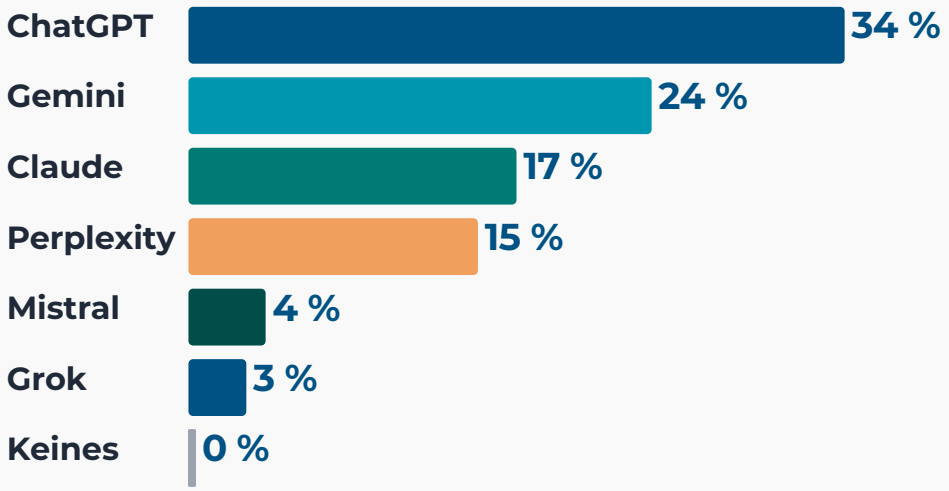
Die Einstiegshürde ist gefallen.

Mitarbeiter experimentieren mit Zusammenfassungen, Antwortentwürfen und Übersetzungen. Die Belegschaft nutzt KI bereits heute intensiv.
Die Aufgabe wechselt von Einführung hin zu Professionalisierung.

Genutzte LLMs & Anbieterbekanntheit

Genutzte LLMs

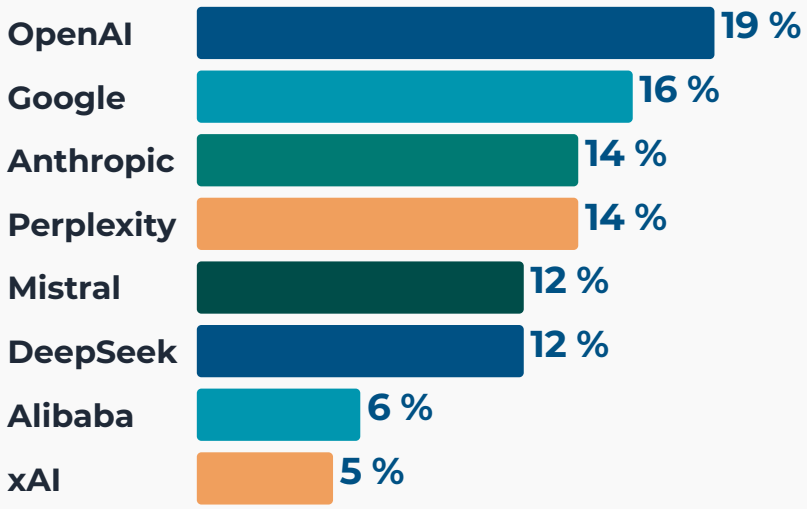
Was tatsächlich genutzt wird



OpenAI dominiert; Perplexity gewinnt im Wissensmanagement an Bedeutung.

Bekannte Anbieter

Welche Marken kennen die Entscheider?



Herausforderer wie DeepSeek und Mistral haben das Entscheiderniveau erreicht.

Sprachbarrieren & Prompting-Effizienz

„In welcher Sprache prompten Sie besser?" — drei Antworten, ein Signal.



Einordnung · Harald Henn

Englisch bleibt oft präziser — aber nicht mehr in jedem Fall.

Historisch erzielten englische Prompts bessere Resultate. Moderne Modelle verarbeiten deutsche Prompts im Standard-Kundenservice nahezu verlustfrei. Bei komplexen Reasonings bleibt Englisch jedoch präziser und token-effizienter.

Praxis, nicht Ideologie

Token & Halluzinationen

Frage

„Was sind Token im Zusammenhang mit KI?"



- **Korrekte Definition · kurze Worte / Wortabschnitte**
- „Wort-Schlüssel für den Zugriff" · API-Key-Verwechslung
- Spracherkennung (4 %) und „weiß nicht" (10 %) · 14 %

Halluzinationen

89 %

erkennen das Phänomen korrekt.

Wer Token mit Lizenzschlüsseln verwechselt, kann API-Kosten, Context-Window-Limits und Latenzen nicht kalkulieren. Genau dies ist Führungsaufgabe.

Relevanz für Führungskräfte

Drei Reibungspunkte der Architektur

1. **API-Kosten**

   Token-Verbrauch steuert die Beschaffung.

2. **Context-Window**

   Was passt in einen Call? Was nicht?

3. **Voicebot-Latenzen**

   Token gleich Millisekunden.

Herkunft europäischer LLMs

Welche Modelle werden tatsächlich als europäisch erkannt — welche verwechselt?

Korrekt erkannt

Mistral als europäisches Modell

51 %

erkennen Mistral korrekt.

Fehlzuordnungen

Diese US-Modelle wurden fälschlich als europäisch eingestuft:

Claude	10 %
ChatGPT	9 %
Gemini	8 %

Blind zone

20 % kennen kein europäisches LLM

20 %

Relevanz · DSGVO & Datenresidenz

Mangelnde Markttransparenz schränkt die Evaluation europäischer Alternativen ein.

Wo „europäisch" nicht erkannt wird, ist auch die Argumentation gegenüber Geschäftsführung und Datenschutz schwer.

Schatten-KI im Unternehmen

Wird KI inoffiziell genutzt — kann das Unternehmen das verifizieren?

Kernzahl

77 %

agieren ohne verifizierte Kontrolle über inoffiziell genutzte KI-Tools.

Verteilung



- Nutzung explizit erlaubt
- Können es nicht einschätzen
- Begriff Schatten-KI unbekannt
- „Eher nicht" — wird geblockt

> *„77 Prozent agieren ohne verifizierte Kontrolle über inoffiziell genutzte KI-Tools. Das ist kein überraschendes, aber ein besorgniserregendes Ergebnis.“*

Rainer Holler

CEO · VIER

Risikobewusstsein vs. Realität

Drei Risiken kennen die Befragten, zwei Pflichten werden falsch eingeschätzt.

Datenverarbeitung USA

96 %

wissen um USA-Verarbeitung.

Halluzinationen

89 %

erkennen das Phänomen korrekt.

EU AI Act Bereich

67 %

kennen den Geltungsbereich.

Häufige Fehldeutungen

6 %

deuten EU AI Act nur als Hochrisiko-Beschränkung.

12 %

deuten ihn auf die Privatnutzung ausgedehnt.

Der Widerspruch

Hohes Risikobewusstsein — hohe Dunkelziffer an Schatten-Nutzung.
PII aus Service-Tickets landen potenziell in öffentlichen Trainingsdatensätzen.

Zentrale Herausforderungen

1

Reibung 1

Vom Spieltrieb zum Standard

Mitarbeiter prompten eigeninitiativ. Fehlen freigegebene Enterprise-Schnittstellen, bedienen sich Teams öffentlicher Consumer-Tools. Schatten-KI wird strukturprägend.

2

Reibung 2

Kosten- & Architektur-verständnis

Die Unschärfe bei Token oder Modellarchitektur birgt das Risiko von Fehlentscheidungen bei der Beschaffung.

3

Reibung 3

Compliance als Enabler

Mit den EU AI Act müssen Chatbots, Sentiment-Analysen und Voice-Routing klar klassifiziert werden.

Was bleibt zu tun

Diese drei Reibungen entscheiden, ob Praxis zum Werttreiber wird.

Handlungsempfehlungen

Enterprise Access

01

Enterprise-KI-Workspaces

Bieten Sie datenschutzkonforme Instanzen — um Schatten-KI einzudämmen.

Wo Consumer-Tools nicht ersetzt werden, werden sie unkontrolliert genutzt.

Governance & Policy

02

Klare Service-Richtlinien

Welche Daten dürfen verarbeitet werden?
Wann ist Human-in-the-Loop zwingend?

Regeln ersetzen Verbote und schaffen Verlässlichkeit.

Service Upskilling

03

Schulungs-programme

Vom Text-Prompting zur strukturierten Befehlsausführung und Halluzinations-Prüfung.

Wissen verhindert Missverständnisse vor Produktion.

Fazit & Ausblick

Fazit

Die Branche steht nicht mehr am Anfang — sie ist in der Professionalisierungsphase.

94 % Anwendererfahrung sprechen für hohe Veränderungsbereitschaft. Die Aufgabe: Enthusiasmus in geregelte, sichere und skalierbare Bahnen lenken.

Wer Anwenderwille und Compliance verbindet, macht das Contact Center zum Werttreiber.

> *„Die operative Belegschaft nutzt KI demnach bereits intensiv. Doch ohne klare Frameworks, sichere Enterprise-Tools und Schulungen droht unkontrollierte Schatten-Nutzung — mit Compliance-Risiken.“*

Rainer Holler
CEO · VIER

Studie

KI-Quiz 2026

Marketing-Resultant Harald Henn im Auftrag von VIER. Sommer 2026.

228 Teilnehmer unter Führungskräften und Contact-Center-Managern.

Anonym

n = 228

CX NAVIGATOR

2 kostenfreie Orientierungshilfen







marketing resultant

