

WEBINAR

Warum die meisten KI-Projekte im Kundenservice scheitern.

Und was die wenigen erfolgreichen anders machen.



Die Technologie funktioniert. Das Projekt trotzdem nicht.

Ein Pilot läuft an, die Ergebnisse überzeugen – und trotzdem verläuft das Projekt im Sand oder frisst mehr, als es einspart. Am Ende steht eine weitere Initiative, die sich vor dem Board rechtfertigen muss.

Was über Erfolg oder Scheitern entscheidet, hat nichts mit der Technologie zu tun.

MUSTER 1 · ZU GROSS GESTARTET

Als Transformationsprojekt geplant, das zu viele Prozesse auf einmal umfassen soll.

MUSTER 2 · GAR NICHT GESTARTET

Verschoben, bis die Technologie 'angeblich' reifer ist.

Beides kostet die Zeit, die ein Projekt nicht hat. Ohne sichtbaren Erfolg innerhalb kurzer Zeit verliert es die Rückendeckung der Entscheider.

Vier Entscheidungen trennen die Erfolgreichen von den Gescheiterten.

01

Klar definierter Anwendungsfall

Ein eng abgegrenzter Fall statt eines Transformationsprojekts.

02

Prozesslogik

Eine strukturierte Logik statt eines Demo-Versprechens.

03

Klare Übergabepunkte

Definierte Momente, in denen ein Mensch übernimmt.

04

Meilensteine

Messbare Erfolge, die kommuniziert und gefeiert werden.



91 % der Anrufer lassen sich direkt vom AI Voice Agent helfen.

Wiens meistbesuchte Attraktion bekommt jeden Tag dieselben Fragen zu Öffnungszeiten, Tickets und Tischreservierungen. Der AI Voice Agent übernimmt genau zwei klar abgegrenzte Aufgaben und wurde schrittweise im laufenden Betrieb getestet – nicht als großes Projekt eingeführt.

8.500+

bearbeitete Anrufe in drei Monaten

67 %

der Reservierungen ohne Personalbeteiligung

2

klar abgegrenzte Aufgaben, nicht mehr

Aus jedem Anruf wird ein vollständiges Ticket - **nicht nur eine Notiz.**

VORHER

Anruf wird angenommen
Manuelle Weiterleitung
Ticket wird später erfasst
Informationen gehen verloren

HEUTE

Anruf wird sofort identifiziert
Anliegen strukturiert erfasst
Ticket entsteht automatisch
Kein manuelles Eingreifen nötig

40 %

der Anfragen vollautomatisch gelöst

20-30 %

automatisiert vorqualifiziert

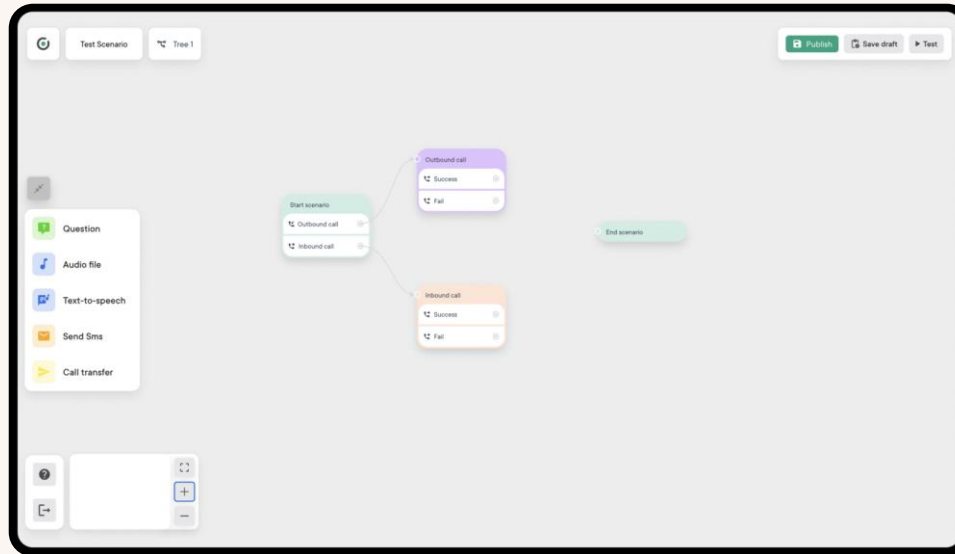
100 %

strukturiert an das Team übergeben

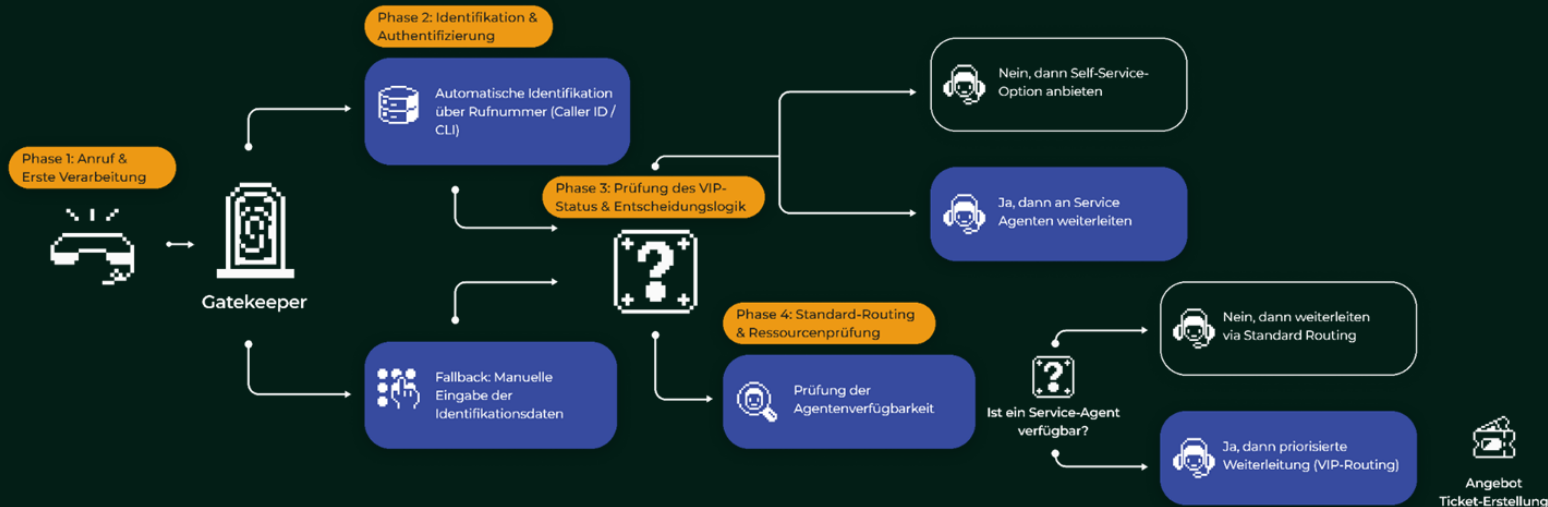
So klingt ein echtes Gespräch mit dem AI
Voice Agent.



Nicht wir als AI Voice Agent Anbieter steuern
das System - **Sie tun es.**



Weil AI Voice Agents heute nicht nur rangehen, sondern intelligent priorisieren.



80 % der Patienten-
Anrufe laufen heute über
den AI Voice Agent.

ALAB Laboratoria bearbeitet über 25.000 eingehende Anrufe pro Monat. Der AI Voice Agent ist die erste Anlaufstelle, entscheidet aber nicht allein: Erfordert eine Anfrage individuelle Bearbeitung, übergibt er direkt an einen menschlichen Berater - die Kontrolle, die für ein Gesundheitsunternehmen entscheidend war.

80 %

der Anrufe mit KI-Beteiligung

700+

gewonnene Arbeitsstunden

25.000+

Anrufe pro Monat

Über Tenios GmbH

Agentic AI auf einer Carrier grade Plattform

Deutscher Telekommunikationsanbieter

Hosting in Deutschland

ISO/IEC 27001:2022

DSGVO konform



EU AI ACT



PCI DSS - SAQ A



NIS 2 Directive



ISO 27001:2022



GDPR



DORA Digital Operational Resilience Act

25

Jahre TENIOS

ECCCSA

Finalist bei den European Contact Centre & Customer Service Awards



Wo steht diese Entscheidung in Ihrem Unternehmen gerade?

Lassen Sie uns in 30 Minuten gemeinsam auf Ihren konkreten Anwendungsfall schauen.



Gespräch buchen

Gregor Mohr

Tel: 0170 821 68 40

E-mail: gmohr@tenios.de

führen Sie ein echtes Gespräch.

→ Halle 3 | Stand J19



PEARL



randstad professionals

süc // dacor

