



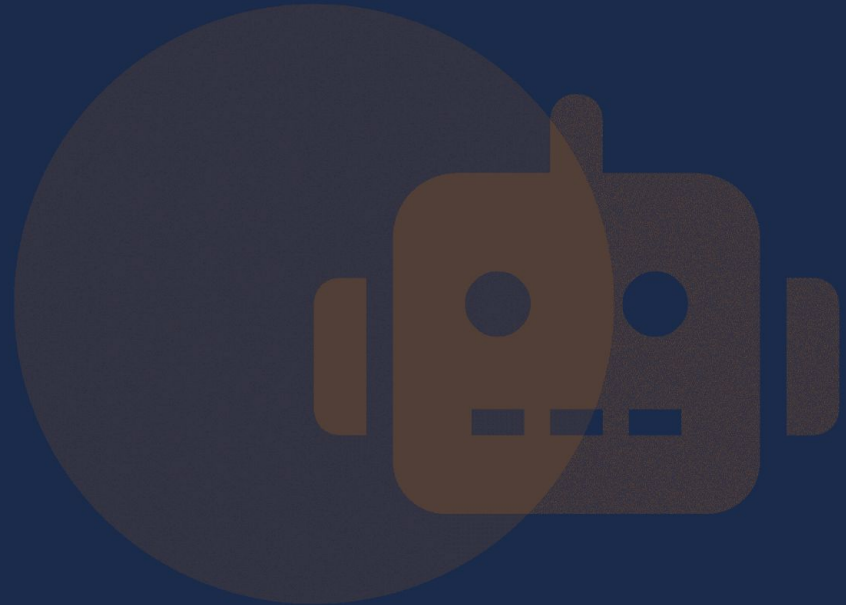
Kundenservice revolutionieren mit KI

Modul 7 der BDS KI-Akademie

 28. Oktober 2025

 17:00 - 18:00 Uhr

 Arno Schimmelpfennig



Warum KI im Kundenservice?



**2-4 Stunden täglich mit
Routineanfragen**



**Personalkosten steigen,
Budgets begrenzt**



**Kunden erwarten 24/7
schnelle Antworten**

Heute lernen Sie, wie KI diese Probleme löst

Ihre 60 Minuten Roadmap

1



Chatbot-Implementierung

15 Minuten

2



Automatisierte Ticketbearbeitung

12 Minuten

3



FAQ-Automation

10 Minuten

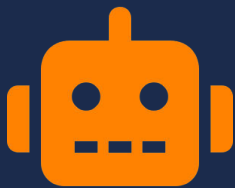
4



Feedback-Analyse

10 Minuten

Am Ende: Ihr persönlicher Umsetzungsplan



Block 1: Chatbot in 15 Minuten live

Kostenfrei & DSGVO-konform

Welcher Chatbot passt zu Ihnen?

Feature	ChatGPT Custom GPT	Tidio / Landbot
Kosten	Kostenfrei	Ab 19€ / Monat
Einrichtung	10 Minuten	20 Minuten
Website-Integration	Manuell / API	Widget (einfach)
DSGVO-konform	Ja (mit Hinweis)	Ja
Best für	Einfache FAQ	Multi-Channel

Empfehlung: Start mit ChatGPT Custom GPT für erste Erfahrungen



Folgen Sie mir - in Echtzeit!



Link zu Landbot im Chat

So nutzen Ihre Kollegen Chatbots



Handwerk

Kunde: "Wann können Sie kommen?"

Bot: "Nächster freier

Termin: Donnerstag 14 Uhr.

Soll ich reservieren?"



Einzelhandel

Kunde: "Ist Artikel XY vorrätig?"

Bot: "Ja, 3 Stück auf Lager.

Kann ich für Sie

reservieren?"



IT-Support

Kunde: "Mein Drucker druckt nicht"

Bot: "Prüfen Sie: 1. Papier?

2. Tinte? 3. USB

verbunden?"

DSGVO & Ihr Einstiegslevel

DSGVO-Checkliste

- ✓ Datenschutzerklärung verlinken
- ✓ Hinweis "KI-generiert, nicht verbindlich"
- ✓ Opt-in für personenbezogene Daten
- ✓ Impressum sichtbar

Wählen Sie Ihren Level

EINSTEIGER

ChatGPT Custom GPT

5 Standard-FAQ

30 Minuten

FORTGESCHRITTEN

Tidio / Landbot

Website-Widget

1-2 Stunden

EXPERTE

API-Integration

Multi-Channel

Custom Development



Block 2: Tickets automatisch bearbeiten

Zeitersparnis messbar machen

So funktioniert intelligente Ticketbearbeitung



Ohne KI

10 Min

pro Ticket

Mit KI

3 Min

70% Zeitersparnis

Tools & ROI-Berechnung

Tool	Kosten	Features
Zendesk AI	49€ / Monat	KI-Kategorisierung, Auto-Antwort, Multi-Channel
Freshdesk Freddy	15€ / Monat	KI-Vorschläge, Sentiment-Analyse, Priorisierung
HubSpot Service Hub	50€ / Monat	CRM-Integration, Workflows, Reporting

ROI-Beispielrechnung

20 Anfragen/Tag × 10 Min/Anfrage = 3,3 Std täglich

Mit KI: 0,8 Std täglich → Ersparnis: 2,5 Std/Tag

Bei 50€/Std = 32.500€ Ersparnis pro Jahr



"Seit wir Zendesk AI nutzen, werden 60% unserer Service-Anfragen automatisch beantwortet."

— Thomas K., IT-Dienstleister Augsburg

Vorher

50 Tickets/Tag

8 Stunden täglich

Nachher

20 Tickets/Tag

3 Stunden täglich

→ **5 Std gespart**



Folgen Sie mir - in Echtzeit!



Link zu Landbot im Chat



Block 3: FAQ automatisch erstellen

Ihr Wissen für Kunden verfügbar machen



Folgen Sie mir - in Echtzeit!

Prompt-Beispiel:

"Erstelle aus diesem Dokument 20 häufige Fragen und Antworten für unsere Website.

Zielgruppe: Endkunden ohne Fachwissen. Format: Frage (fett) + Antwort (2-3 Sätze)."

Branchen-FAQ & Rechtssicherheit

Handwerk

- Öffnungszeiten?
- Notdienst verfügbar?
- Anfahrtskosten?
- Garantie?

Beratung

- Erstgespräch kostenlos?
- Honorarmodelle?
- Spezialisierung?
- Referenzen?

Einzelhandel

- Lieferzeit?
- Rückgaberecht?
- Zahlungsmethoden?
- Versandkosten?

 **KI-Antworten können Fehler enthalten!**

Best Practice: Disclaimer "KI-generiert, nicht verbindlich" • Bei rechtlichen/medizinischen Themen:
Haftungsausschluss • Regelmäßige Qualitätskontrolle



Block 4: Kundenfeedback verstehen

Was Ihre Kunden wirklich sagen

KI liest zwischen den Zeilen



"Schnelle Lieferung, super Service!"



"Produkt OK, Lieferung verzögert"



"Katastrophe! Nie wieder!"

KI erkennt: Stimmung (positiv/neutral/negativ) • Hauptthemen (Lieferung, Produkt, Service) • Handlungsbedarf (kritisch/normal)

MonkeyLearn

Ab 299€/Monat

ChatGPT Advanced

Kostenfrei

Google Business

Kostenfrei

Live-Demo & Ihr Quick-Win

ChatGPT Analyse-Output:

68% positiv, 24% neutral, 8% negativ

Hauptthemen: Lieferung (45%), Produktqualität (30%), Service (25%)

Handlungsempfehlung: Lieferprozess optimieren

Ihr Quick-Win in 5 Schritten:

✓ Google-Bewertungen exportieren

✓ In ChatGPT analysieren

✓ Top 3 Verbesserungspunkte

✓ Maßnahmenplan erstellen

✓ In 4 Wochen prüfen

Zeit: 30 Min • Potenzial: +10-20% Kundenzufriedenheit

Ihre 3 Take-Aways

1

CHATBOT

50-70% weniger Routineanfragen • Tool: ChatGPT (kostenfrei) • 10 Min Einrichtung

2

TICKET-AUTOMATION

1-2 Std täglich gespart • Tool: Freshdesk Freddy (15€) • ROI nach 2 Monaten

3

FEEDBACK-ANALYSE

Konkrete Verbesserungspotenziale • Tool: ChatGPT + Google Reviews • 30 Min/Monat

Ihre Hausaufgabe bis zum nächsten Webinar:

Implementieren Sie EIN Tool und dokumentieren Sie:

- Welches Tool haben Sie gewählt?
- Wie viel Zeit haben Sie gespart?
- Was funktionierte gut?
- Welche Herausforderungen gab es?

Ihre Materialien zum Download



Checkliste



DSGVO-Vorlage



Tool-Vergleich



ROI-Rechner

Alle verfügbar: bds-akademie-bayern.de

So geht's weiter



Heute

Materialien herunterladen



Diese Woche

Tool implementieren



Nächste Woche

Fortschritt messen



11. November

Nächstes Webinar:
Branchenspezifische KI-Lösungen

Bleiben Sie verbunden



BDS KI-Community beitreten



Erfahrungsaustausch mit Kollegen



Fragen an: info@arno-schimmelpfennig.de



Stellen Sie Ihre Fragen im Chat!

Häufigste Fragen werden live beantwortet

Gemeinsam revolutionieren wir den Kundenservice mit KI



info@arno-schimmelpfennig.de



bds-akademie-bayern.de

Bis zum nächsten Webinar am 11. November!