



# 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

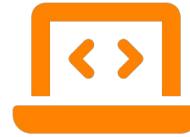
**Kostenfrei & DSGVO-konform**

# Welcher Chatbot passt zu Ihnen?

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

**Empfehlung: Start mit ChatGPT Custom GPT für erste Erfahrungen**

# Jetzt live: Chatbot erstellen



## 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



# 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  $\times$  10 Min/Anfrage = 3,3 Std täglich

Mit KI: 0,8 Std täglich  $\rightarrow$  Ersparnis: 2,5 Std/Tag

**Bei 50€/Std = 32.500€ Ersparnis pro Jahr**

# Erfolgsgeschichte aus dem BDS-Netzwerk

66

**"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

# Jetzt live: Chatbot erstellen



## Folgen Sie mir - in Echtzeit!



[Link zu Landbot im Chat](#)



## Block 3: FAQ automatisch erstellen

Ihr Wissen für Kunden verfügbar machen

# Jetzt live: FAQ in 5 Minuten



## 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

# Hausaufgabe & Materialien

## 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

# 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](mailto:info@arno-schimmelpfennig.de)

# Ihre Fragen & Danke!



**Stellen Sie Ihre Fragen im Chat!**

Häufigste Fragen werden live beantwortet

**Gemeinsam revolutionieren wir den Kundenservice mit KI**



[info@arno-schimmelpfennig.de](mailto:info@arno-schimmelpfennig.de)



[bds-akademie-bayern.de](http://bds-akademie-bayern.de)

**Bis zum nächsten Webinar am 11. November!**