Fehlendes Personal und steigendes Kontaktvolumen mit generativer KI kompensieren

Autor: Sven Ackermann

Zuletzt aktualisiert: 02.06.2025 4 Min Lesezeit

Inhalt

Aktuelle Herausforderungen für Unternehmen im Kundenservice
Kostendruck und Personalmangel — Entlastung durch KI-Chatbots
Generative KI: Gewinnbringend unter vielen Aspekten
Fazit

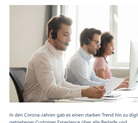
Sven Ackerman
Als Mann der ersten Stunde bei Bolzhauser weiß er wie kein anderer, was seine Kunden bewegt, und wie die aktuellen Herausforderungen im Kundenservice effizient und maßgeschneidert zu lösen sind.

Aktuelle Herausforderungen für Unternehmen im Kundenservice

Die aktuellen Herausforderungen im Kundenservice werden auch 2024 bestehen bleiben: Knappes Personal, steigende und zunehmend komplexere Kontaktvolumina und Kommunikationskanäle sorgen für eine hohe Arbeitsbelastung bei Verantwortlichen und Mitarbeitenden.

Wie kann der derzeitige — und absehbar auch weiter anhaltende — Personalmangel behoben bzw. kompensiert werden? Wie lässt sich eine Balance zwischen den Kundenanforderungen und dem Kostendruck herstellen? Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist der Einsatz von generativer Künstlicher Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA) DIE Lösung für die Entlastung Ihrer Service Teams und höhere Produktivität bei steigender Kundenzufriedenheit.

Steigendes Kontaktvolumen in allen digitalen Kanälen



In dem Corona-Jahren gab es einen starken Trend hin zu digital-getriebener Customer Experience über alle Bedarfe und Altersstrukturen von Kunden und Kundinnen hinweg. Als keine persönliche Interaktion mehr möglich war blos, diese stark eingeschränkt wurde, erlebten die Kundenservice-Center ein massiv steigendes Kontaktvolumen in digitalen Kommunikationskanälen.

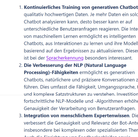
Hohe Kontaktvolumina müssen auch in Zukunft bewältigt werden

Neueste Studien zeigen, dass das Kontaktaufkommen im Call-center auch weiterhin stetig und über alle Altersgruppen hinweg. Die Notwendigkeit, diesen wachsenden Anfragen gerecht zu werden, erfordert innovative Ansätze, um die Effizienz im Kundenservice zu steigern.

Kundenservice - Hohe Relevanz für Konsumenten

Kundendienst von hoher Relevanz: **79%** der Befragten hatten in den letzten 12 Monaten Kontakt zu einem Kundendienst. Die Umfrage zeigt auch eine überdurchschnittliche Nutzung bei den unter 35-Jährigen.

Nutzungshäufigkeit im Vergleich



Die Hälfte der 18–24-Jährigen gibt an, sich in den letzten 12 Monaten häufiger an einen Kundendienst gewandt zu haben als in den Vorjahren. Bei den 65-69-Jährigen sind es rund 10%. Zahlen, die auf ein weiteres Anstiegen des Kontaktvolumens hindeuten.

Wie ist es um die Zufriedenheit mit den einzelnen Kontaktkanälen bestellt?

Ein aufschlussreiches Bild über die Zufriedenheit der Konsumenten mit den einzelnen Kontaktkanälen bietet folgende Grafik:

Demnach hat der persönliche Kontakt über Telefon und E-Mail nach wie vor Priorität bei den Nutzern und genießt die größte Zufriedenheit und Vertrauen in die Antwortqualität. Die Interaktion mit einem Chatbot bedeutet hingegen immer noch sehr geringes Vertrauen und geringe Zufriedenheit.

Woran liegt das? **Die Entwicklung der Fähigkeiten generativer KI schreitet rasant voran.** Um optimale Leitungen zu erbringen, müssen nicht nur neueste Tools eingesetzt werden, sondern es muss auch ein mehrschichtiger Ansatz, der Technologie, Daten und Benutzererfahrung umfasst, zugrunde gelegt werden.

Kostendruck und Personalmangel — Entlastung durch KI-Chatbots

Schlüsselaspekte für die Leistungsverbesserung von Chatbots

1. **Kontinuierliches Training von generativen Chatbots** mit qualitativ hochwertigen Daten. Je mehr Daten ein solcher Chatbot analysieren kann, desto besser kann er auf unterschiedliche Benutzeranfragen reagieren. Die Integration von maschinellem Lernen ermöglicht es intelligenten Chatbots, aus Interaktionen zu lernen und ihre Modelle basierend auf den Ergebnissen zu aktualisieren. Dieser Aspekt ist bei der Sprachentwicklung besonders bedeutsam.
2. **Die Verbesserung der NLP (Natural Language Processing) Fähigkeiten** ermöglicht es generativen Chatbots, natürlichere und präzisere Konversationen zu führen. Dies umfasst die Erfassung, Umgangssprache, Kontext und komplexe Satzstrukturen zu verstehen. Investitionen in fortschrittliche NLP-Modelle und -Algorithmen erhöhen die Genauigkeit der Verarbeitung von Benutzeranfragen.
3. **Integration von menschlichen Expertensystemen**. Dies verbessert die Genauigkeit und Relevanz der Bot-Antworten insbesondere bei komplexen oder spezialisierten Themen. Auch die Einrichtung von Feedbackschleifen sowie kontinuierliche Schulung und Anpassung an die User Experience fördern die Effektivität und Vertrauenswürdigkeit von Chatbots.

KI-Chatbots machen vor allem Geringqualifizierte produktiver

Welche Folgen hat nun der Einsatz generativer KI für den Arbeitsmarkt? Eine Studie des National Bureau of Economic Research (NBER) zeigt, dass der breite Einsatz von beispielsweise GPT im Kundenservice zu einer signifikanten Produktivitätssteigerung führt. Eine besonders spannende Erkenntnis ist, dass insbesondere Geringqualifizierte und Berufsanfänger vom Arbeiten mit der KI profitieren, da sie von den Erfahrenen sozusagen **automatisch** unterstützt werden.

Info

Die Gesamtproduktivität von mehr als 5.000 Mitarbeitenden im Customer Support stieg mit dem KI-Einsatz gemäß der NBER-Studie um 14 Prozent, bei den Geringqualifizierten sogar um 35 Prozent. Insgesamt scheint der Rückgriff auf KI-Techniken einen "signifikanten positiven Einfluss auf Produktivität und Mitarbeiterbindung" zu haben.

Die Studie führte einen KI-Bot auf GPT-Basis in einer Softwarefirma ein, der Supportmitarbeitern in Echtzeit Chatantworten vorschlug oder auf relevante Dokumente hinwies. Die Erfolgsrate verbesserte sich dabei leicht, und die Supportmitarbeiter konnten etwa **14% mehr Chats** pro Stunde erfolgreich abschließen. Interessanterweise profitierten insbesondere neue Mitarbeiter von der KI-Unterstützung. **Nach zwei Monaten** im Unternehmen erreichten sie ein Niveau, das **erfahrenen Mitarbeiter ohne KI Hilfe erst nach sechs Monaten erzielten**. Außerdem behandelten Kunden die Service-Mitarbeitenden besser, und die Mitarbeiterfluktuation sank. Den Grund dafür vermuten die Forschenden dann, dass die KI implizites Wissen erfahrener Mitarbeiter weitergibt. Geringqualifizierte wurden im Kundendienst als höher qualifizierte Supportmitarbeiter wahrgenommen.

Grafik NBER-Studie Produktivitätssteigerung mit Einsatz von KI

Generative KI: Gewinnbringend unter vielen Aspekten

Die Integration von generativer KI eröffnet so ganz neue Perspektiven für die Optimierung von Arbeitsprozessen im Kundenservice sowie für die Personalentwicklung.

Bessere Image: Die Veränderungen im Kundenservice-Beruf durch den Einsatz von generativer KI und RPA sind durchweg positiv. Mitarbeiter können sich vermehrt den anspruchsvolleren Aufgaben widmen, da repetitive Aufgaben automatisiert werden. Dies führt zu höherwertigen Arbeitsplätzen und einer positiven Wahrnehmung des Berufs des Call-Agenten. Die steigenden Qualifikationsanforderungen an die Mitarbeiter eröffnen dabei neue Chancen für Weiterentwicklung und Spezialisierung im Kundenservice.

Kostenreduzierung und Effizienzsteigerung: Die Automatisierung von Arbeitsabläufen durch generative KI ermöglicht eine optimierte Nutzung von Ressourcen, was zu einer effektiven Kostenkontrolle führt. Gleichzeitig fördert die schnelle und präzise Verarbeitung von Anfragen durch generative KI die Gesamteffizienz des Kundenservices, dies bei verbesserter Service-Qualität.

Innovationsfördrer beim Insourcing: Die zunehmende Automatisierung von Routineaufgaben deutet auf eine Tendenz zum Insourcing hin. Dienstleister und Produzenten, die als Innovationsfördrer vorangehen, haben eine größere Chance, sich in diesem Umfeld zu behaupten.

Mitarbeiterentlastung: Generative KI entlastet Mitarbeiter, indem sie repetitive Aufgaben automatisiert und Routinearbeiten übernimmt. Durch die Optimierung dieser Arbeitsabläufe können sie zugleich ihre Zeit auf strategischere und kreativere Aufgaben konzentrieren, was zu einer Steigerung der individuellen Zufriedenheit und Produktivität führt.

Lohnenswerte Investition in Mitarbeiterqualifikation: Um erfolgreich zu sein, ist es entscheidend, in die Auswahl, Weiterbildung und angemessene Bezahlung der Mitarbeiter zu investieren. Menschen werden im Kundenservice weiterhin gebraucht, jedoch mit einem Fokus auf differenzierten Qualifikationen und vielfältige Anforderungsprofile.

Fazit

Insgesamt eröffnet der strategische Einsatz von generativer KI und RPA im Kundenservice neue Möglichkeiten, den wachsenden Herausforderungen des Personalmangels erfolgreich zu begegnen und gleichzeitig die Qualität und Effizienz des Kundenservice zu steigern. Das Expertenteam von Bolzhauser kann auf zahlreiche namhafte Referenzen verweisen (siehe auch unsere Case Studies) damit Ihnen für diese Aufgaben gerne mit Rat und Tat zur Seite!

Weitere Insights

Alle Insights

BAG-Studie: Schwierige Fakternlage im Customer Care

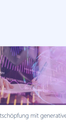
Die digitale Transformation und die Auswirkungen von Pandemie und Inflation führen zu radikalen Veränderungen in den Service Centern und einer Neuausrichtung der Prozesse.

Mehr erfahren

Wertschöpfung mit generativer KI

Aktuelle Studien zeigen, dass immense Wertschöpfungspotenziale durch den gar nicht oder nur zögerlich stattfindenden Einsatz von KI in deutschen Unternehmen brach liegen. Diese Wachstumsperspektive klingt verlockend, doch ist es wirklich so einfach?

Mehr erfahren



Studie: Kundenservice-Barometer 2022

Die Qualität im Kundenservice ist ausschlaggebend für die Kaufentscheidung und Markentreue bzw. Kundenbindung.

Mehr erfahren

Finden Sie in einer 30-minütigen Beratung heraus, wie Sie Ihre Touchpoints verbessern können!

Kurzberatung vereinbaren

Bolzhauser.

a PRODYNA company

Prozessautomatisierung seit 1994

LinkedIn Xing Twitter

© 2026 Bolzhauser AG

NAVIGATION

- Case Studies
- Insights
- Karriere
- Über uns

KOMPETENZEN

- Prozessmanagement / End2End
- Touchpoint Optimierung
- Service Quality Management

RECHTLICHES

- Impressum
- Datenschutzerklärung
- AGB