Die KI-Agenten, die Sales- und Customer-Success-Teams wirklich brauchen

Von CRM-Pflege und Follow-ups bis zu Coaching und Kundenbindung: Was heute möglich ist und womit dein Team sinnvoll startet.

PRAXIS STATT KI-VERSPRECHEN

FINMATICS

20 Minuten Praxis · anschließend offene Fragen



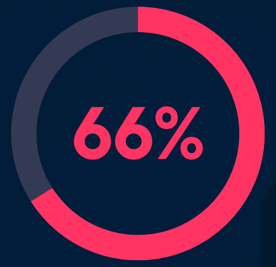
Gerald Zankl

CEO & Co-Founder
Kickscale

Das Problem

KICKSCALE

Dein Team führt jeden Tag wertvolle Gespräche.
Niemand weiß, was darin steckt.



der Arbeitszeit gehen für Admin drauf - nicht fürs Verkaufen.
(Source: Salesforce)



der kritischen Inhalte schaffen es nicht ins CRM.
(Source: customer data)

KICKSCALE

Gesprächsaufzeichnung
+
Automatisierung mit KI

KICKSCALE

Das Gespräch ist vorbei. Die Arbeit geht weiter.

Wie viel davon erledigt dein Team noch selbst?

01

Notizen

Wichtiges ordnen.

02

CRM

Felder aktualisieren.

03

Follow-up

Nächste Schritte bestätigen.

04

Team

Kontext weitergeben.

Der Engpass liegt zwischen dem Kundengespräch und der nächsten Aktion.

Jahrelang Gespräche gehabt. Trotzdem Datenlücken.

Nicht fehlende Aktivität war das Problem. Sondern der verlorene Gesprächskontext.

7 Jahre
Marktbearbeitung

20
Personen im Sales-Team

50.000
Steuerkanzleien als Zielmarkt



„Unsere Seller sollen mit Kunden reden“

Peter Hochleitner · im Webinar als CRO von Finmatics

Quelle: Peters Webinarbericht, 20:02–23:40. Historische Angaben aus Dezember 2025.

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

Mit Kontext starten. Nicht mit der Suche.

Was weiß ich schon – und welche Frage muss ich als Nächstes stellen?

KUNDENKONTEXT

Gespräche
CRM-Historie
Offene Aufgaben

AGENTEN-BRIEFING

Bekannt:
IT-Prüfung offen.

Unklar:
Freigabe und Termin.

DEINE NÄCHSTE FRAGE

„Wer gibt die IT-Prüfung frei und bis wann?“

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

Aus einer Kundenaussage wird konkrete Arbeit.

Nicht viermal neu anfangen. Einmal Kontext verstehen – gezielt weiterverarbeiten.

SCHEMATISCHES BEISPIEL

„Die IT muss noch prüfen. Schickt Lea die Unterlagen bis Freitag.“

CRM-Update

IT-Prüfung offen.
Quelle bleibt nachvollziehbar.

Follow-up

Nächsten Schritt bestätigen.
Mail als Entwurf vorbereiten.

Aufgabe

Unterlagen bis Freitag.
Zuständigkeit klären.

Team-Kontext

Zusage und offene Prüfung
an das zuständige Team.

FINMATICS · PRAXIS

Peter beschreibt: strukturierte Notizen und definierte Felder in HubSpot.

Webinar, 46:29–47:37. Der Vier-Schritte-Ablauf ist eine schematische Darstellung.

KICKSCALE

25 Follow-up-Entwürfe. Nicht 25-mal bei null.

Ein konkreter Test mit Google Workspace – und der Mensch bleibt vor dem Versand am Zug.

25

GMAIL-ENTWÜRFE

1 **Kontext zusammenführen**
Gespräche, Deal und offene Punkte.

2 **Follow-up vorbereiten**
Den nächsten Schritt als Mail entwerfen.

3 **Prüfen und senden**
Verkäufer kontrolliert den Entwurf.

Testoutput: 25 Entwürfe. Kein Nachweis für Versand, Abschlüsse oder Zeitersparnis.

Maximilian Kempf im Finmatics-Check-in, 24.06.2026, 21:58–22:50.

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

Feedback nach jedem Gespräch.

Nicht nur einen Score ansehen – eine konkrete Verhaltensänderung trainieren.

60–65 %

Redeanteil der Seller – zuvor

›

45 %

Ø Redeanteil laut Peter nach Coaching



Peter Hochleitner
Finmatics

Gesprächsstelle → Scorecard → konkrete Übung → nächster Call

Beispiel: Problem erkannt? Dann nach Auswirkungen und Relevanz fragen.

Kundenbericht, kein allgemeiner Benchmark. Webinar 33:14–33:54.

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

CRM-Status und Gespräch gegeneinander prüfen.

Der Agent liefert Hinweise und Änderungsvorschläge – keine Gewissheit über den Abschluss.

CRM

Deal steht auf „Commit“.

GESPRÄCH

„Die Geschäftsführung war noch nicht involviert.“

NÄCHSTE AKTION

Sales klärt Entscheider und Entscheidungsweg.

SCHEMATISCHES BEISPIEL

Finmatics analysiert sämtliche Deals anhand diverser Risiken

Check-in 24.06.2026, 14:34–17:09 und 21:58–22:50. Forecasting im Webinar als weiterer Schritt.

KICKSCALE

Ein gemeinsamer Kontext. Fünf konkrete Agents.

Der Agent verbindet Informationen, Regeln und Werkzeuge – und bereitet die nächste Aktion vor.

01	**Vorbereitung**	Kundenkontext und offene Fragen
02	**Nachbereitung**	CRM, Follow-up und nächste Schritte
03	**Coaching**	Gesprächsstellen und konkretes Verhalten
04	**Deal-Risiken**	Widersprüche, Entscheider und Zusagen
05	**Kundenbindung**	Übergaben, Abwanderung und Upsell

Notetaker: dokumentiert.
Agent: nutzt Kontext und Werkzeuge für eine Aufgabe.

KICKSCALE

Der Kunde sollte seine Geschichte nicht neu erzählen.

Ein gewonnener Deal ist eine Übergabe von Erwartungen – nicht nur ein neuer CRM-Status.

SALES-KONTEXT

Gespräche und CRM-Historie

›

HANDOVER-SKILL

Wissen strukturiert zusammenstellen

›

CUSTOMER SUCCESS

Prüfen und den Start vorbereiten

Ziele · Zusagen · offene Punkte · nächste Schritte

EINGERICHTET / ANGESTOSSEN

ACM-Handover-Skill; kein durchgängig automatisierter Rollout belegt.

Finmatics-Check-in 24.06.2026, 10:42–13:32 und 20:35–20:56.

KICKSCALE

Signale erkennen. Verantwortung zuordnen.

Abwanderung und Upsell sind Prüfaufträge – keine automatischen Schlussfolgerungen.

ABWANDERUNGSSIGNAL

„Unser Team nutzt die Lösung kaum noch.“

CS prüft Nutzung und vereinbart einen Erfolgstermin.

UPSELL-POTENZIAL

„Zwei weitere Teams wollen damit arbeiten.“

Account Owner klärt Bedarf, Umfang und Zeitpunkt.

TRANSFERBEISPIELE

Finmatics-Praxis: monatliche Auswertung von Kundenwünschen und Beschwerden für das Produktteam.

Schematische Beispiele. Kundenauswertungen: Peters Webinar, 37:39–39:58.

KICKSCALE

Gute Agenten brauchen Daten und klare Zuordnung.

Die entscheidende Frage: Welcher Kunde, welcher Deal, welches Feld – und mit welchen Rechten?

DATENQUELLEN

Gespräche + Quellen
CRM + Historie
Nutzung / Support*

AGENTEN-WORKFLOW

Kundenkonto zuordnen
Aussagen belegen
Regeln / Freigaben prüfen

ZIELSYSTEME

CRM-Update
Aufgabe + Owner
Entwurf / Team-Hinweis

IDs · Feldzuordnung · Zugriffsrechte · Fehlerprotokoll

Finmatics-Learning: Eine Call-Notiz ist noch keine sauber zugeordnete Deal-Notiz.

*Nur bei angebundenen Daten. Workflow schematisch; Praxis-Learning: Check-in 24.06.2026.

KICKSCALE

Nicht alles automatisieren. Die richtige Grenze setzen.

Folgenreiche Aktionen brauchen eine Prüfung – unklare Grundlagen eine Rückfrage.

Interne Routine

Zusammenfassungen,
Notizen und Entwürfe

Nach geprüften Regeln automatisieren.

Kundenwirkung

Mail, Zusage, Preis,
Vertrag oder Forecast

Mensch prüft und gibt frei.

Unklare Grundlage

Quelle fehlt oder
Angaben widersprechen sich

Stoppen und Rückfrage stellen.

KICKSCALE

Ein Team. Ein Workflow. Zwei Wochen.

Startet mit CRM-Updates und Follow-ups als Entwurf – nicht mit zehn Agenten gleichzeitig.

01

Vorbereiten

Team und Owner wählen.
Felder, Regeln und
Erfolgskriterien festlegen.

02

Zwei Wochen testen

Entwürfe prüfen.
Zeitaufwand und
Korrekturen erfassen.

03

Gemeinsam entscheiden

Qualität bewerten.
Verbessern, erweitern
oder bewusst stoppen.

Messen: Nacharbeitszeit pro Call · korrekte CRM-Felder · nutzbare Follow-ups

Der beste Agent nimmt eurem Team eine konkrete Aufgabe ab.

KICKSCALE

Weniger Administration. Mehr Wirkung.

Ergebnisse und Stimmen aus der Kickscale-Kundenbasis.

10+ h

Zeitersparnis je Rep pro Woche

20 %

höhere Win Rate

>95 %

CRM-Datenvollständigkeit

FINMATICS

„Unser CRM ist endlich korrekt, ohne den Reps hinterherlaufen zu müssen. Deal-Reviews dauern nur noch halb so lange.“

Peter Hochleitner · Finmatics

hello again.

„Kickscale beschleunigt unser Onboarding, beseitigt administrativen Aufwand und macht aus Sales-Calls umsetzbare Erkenntnisse.“

Franz Tretter · CEO & Founder, hello again

Beobachtete Ergebnisse laut Kickscale; variieren je Kunde und Use Case. Keine Finmatics-spezifische ROI-Messung.
Kundenstimmen aus dem bereitgestellten Deck; aus dem Englischen übersetzt und teilweise gekürzt.

KICKSCALE

Mehr Umsatz pro Sales Rep.

Wir verbinden Kundengespräche, CRM und KI-Agenten –
damit aus Kundenwissen konkrete Arbeit wird.

200+

Kunden in DACH

5.000+

Sales Reps vertrauen Kickscale

3 Mio.+

analysierte Gespräche

EINE AUSWAHL UNSERER KUNDEN

FINMATICS · Lufthansa City Center · hello again. · hr works · (softgarden) · fonio.ai · octonomy · packmatic

KICKSCALE

Welche Aufgabe gebt ihr als Erstes ab?

Daten. Integrationen. Freigaben. Euer erster Use Case.

Euren Workflow gemeinsam durchgehen

Gerald Zankl · CEO & Co-Founder
gerald.zankl@kickscale.com

