SAMHAMMER

VON DER GROßEN VISION DER VOLLAUTOMATISIERUNG ZU DEM, WAS IM BETRIEB WIRKLICH ENTSCHEIDET

Die letzten Klicks macht der Mensch

Service Summit | 05.11.2026

ZUM AUFWÄRMEN

Wer hat hier in den letzten zwei Tagen „autonom“ oder „End-to-End“ gehört?

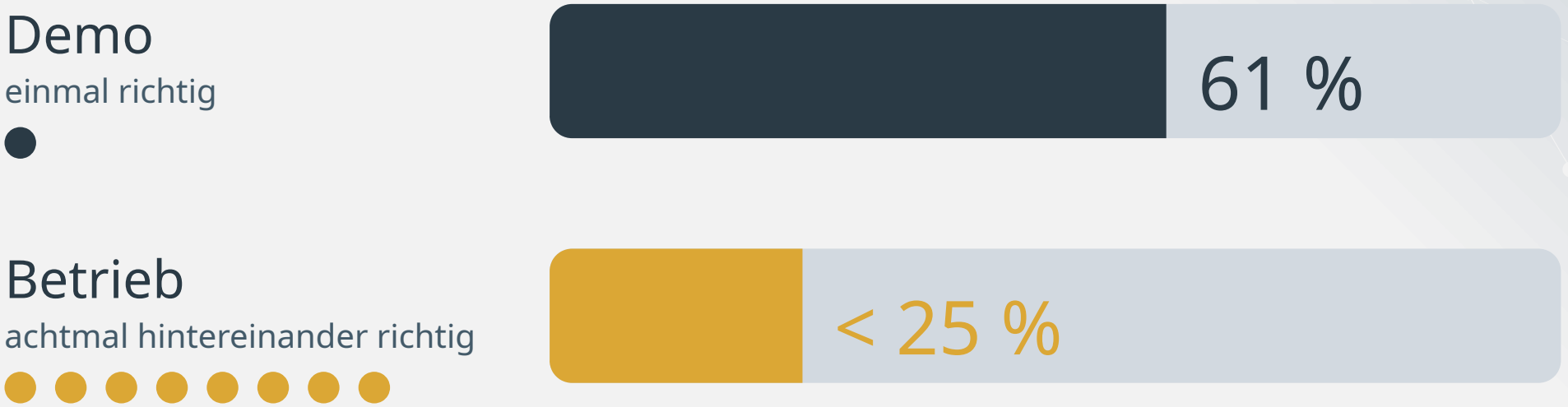
Hand hoch.

DAS VERSPRECHEN

„Service, der vollständig automatisiert läuft. End-to-End.“

WARUM EIN REST BLEIBT

In der Demo klappt es. Im Betrieb muss es jeden Tag klappen.



Benötigt wird die Wiederholung.

So wurde gemessen: Ein KI-Agent bearbeitet 115 typische Kundenanliegen in einem nachgestellten Onlineshop – Umtausch, Bestelländerung, Erstattung. Demo heißt: einmal richtig gelöst. Betrieb heißt: dieselbe Aufgabe achtmal hintereinander richtig.

Quelle: Forschungsstudie „τ-bench“ des KI-Anbieters Sierra, Yao et al., 2024 (arxiv.org/abs/2406.12045)

SAMHAMMER

DER BEKANNTESTE FALL

Dasselbe Unternehmen. Ein Jahr später.

2024

Der KI-Assistent erledigt die Arbeit von 700 Vollzeitkräften.

Klarna, Februar 2024

2025

„Investing in the quality of human support is the way of the future for us.“

CEO von Klarna, Mai 2025

Die KI macht dort weiter zwei Drittel. Das letzte Drittel entscheidet über die Qualität.

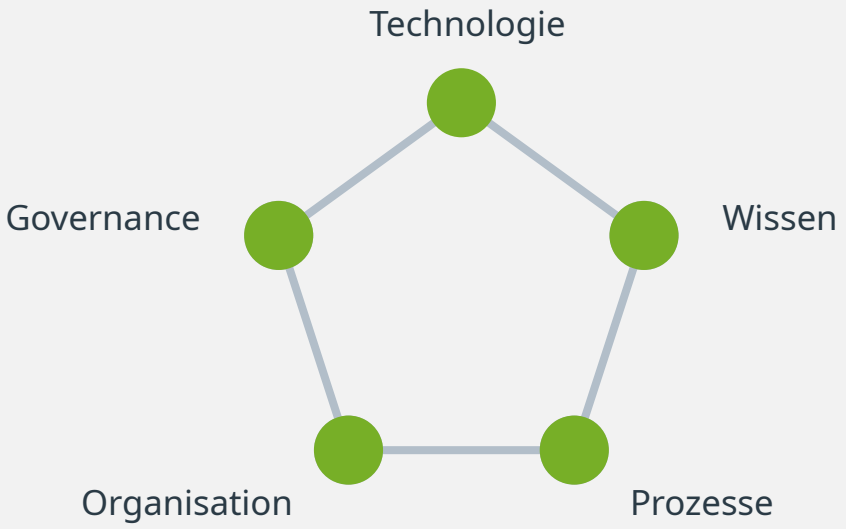
Quellen: Klarna, Pressemitteilung 27.02.2024; Interview des CEO mit Bloomberg, 08.05.2025

WORAUF WIR BEI KI-ENTSCHEIDUNGEN SCHAUEN

Bei KI-Investitionen und Change-Entscheidungen zählt meist nur eine Frage:

Kann die Technologie das?

Genau hier endet meistens der Business Case.



Wissen	Stimmt die Antwort auch morgen noch?
Prozesse	Welcher Fall nimmt welchen Weg?
Organisation	Wer macht was, mit welchem Mandat?
Governance	Was darf der Agent, wer kontrolliert?

Technologie kann man kaufen. Die anderen vier muss man organisieren.

WAS WIR JETZT GEMEINSAM MACHEN

Ein echter Morgen.
Ihr entscheidet. Wir bewerten.

1

Ein echter Morgen

Montag, 5:50 Uhr.
Aus einem unserer Bestandsprojekte

2

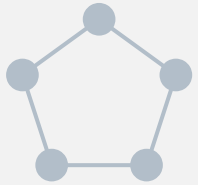
Ihr entscheidet mit

An fünf Stellen frage ich euch: Was hättet ihr getan? Per Handzeichen.

3

Wir bewerten

Dimension für Dimension: War der Betrieb vorher vorbereitet oder nicht?



noch offen

vorher organisiert

Lücke

SAMHAMMER

EIN ECHTER FALL. SCHAUT UNS ÜBER DIE SCHULTER

Montag, 5:50 Uhr

Ein Händler mit großem Filialnetz.

SAMHAMMER

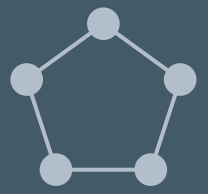
EIN HÄNDLER MIT GROSSEM FILIALNETZ

In der Nacht: ein Software-Update wurde ausgerollt.

5:50 Uhr: Die Filiale startet ihre Kassen.
Die ersten Kunden warten draußen.

Alle Kassen zeigen: Error 1809.

Der Filialleiter kontaktiert den Filialsupport telefonisch.



Fünf Dimensionen



6:00

DER VOICE AGENT NIMMT AN

FILIALE

Unsere Kassen zeigen alle einen Fehler. Ich brauche dringend Hilfe!

VOICE AGENT

Hallo Filiale 124 in Düsseldorf. Sind alle Kassen betroffen oder nur ein bestimmter Kassenplatz?

FILIALE

Alle. Nichts geht mehr.

VOICE AGENT

Ich verbinde Sie sofort mit einer Kollegin oder einem Kollegen.



Jetzt: Technologie

SAMHAMMER

IHR ENTSCHEIDET

Alle Kassen, Error 1809. Soll der Voice Agent selbst eine Lösung versuchen?

6:00

A

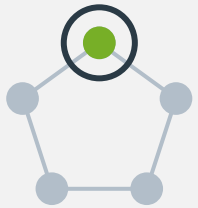
Ja. Einen Neustart anleiten

B

Nein. Sofort an einen Service-Experten weiterleiten

B. Nein. Und zwar so gebaut.

Seine wichtigste Fähigkeit an diesem Morgen: zu erkennen, dass er nicht zuständig ist.



Jetzt: Technologie

vorher organisiert

SAMHAMMER

IHR ENTSCHEIDET

Alle Kassen einer Filiale stehen. Welchen Weg nimmt der Fall?

6:00

A

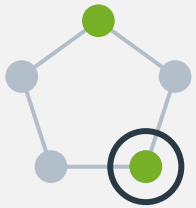
Standardweg: Ticket, Warteschlange, der Reihe nach

B

Notfallpfad: als Major Incident am Standard vorbei

B. Der Notfallpfad war vorher definiert.

Alle Kassen stehen heißt: drohender Verkaufsstopp.
Dieses Problem bekommt Priorität und das extra bisschen menschlichen Service.



Jetzt: Prozesse
vorher organisiert

SAMHAMMER

SO IST ES GEBAUT

Ein Notfall nimmt nicht den Standardweg.

6:00

Standardprozess

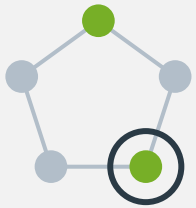
- **Ticket** — Anliegen wird erfasst
- **Warteschlange** — nach Eingang sortiert
- **Bearbeitung** — der Reihe nach

Notfallpfad

1. **1. Major Incident** — alle Kassen stehen
2. **2. Priorität 1** — Ticket automatisch angelegt
3. **3. Am Standard vorbei** — direkt zum Experten
4. **4. Im Nachgang** — War es wirklich ein Notfall?

Erkennen, priorisieren, am Standard vorbeileiten und hinterher prüfen.

Das ist kein Zufall. Dieser Notfallpfad wurde am Anfang des Projekts definiert.



Prozesse: vorher organisiert

SAMHAMMER

6:02

Er übernimmt sofort.
Mit vollem Kontext.

Sein Wissen aus dem Knowledge Store sagt:
Neustart an der Kasse. Das hat bisher immer gereicht.

Nach diesem Update nicht mehr.
Das Wissen war veraltet.
Beim Menschen und beim Voice Agent.



Jetzt: Wissen

IHR ENTSCHEIDET

Wer findet jetzt eine Lösung, während die Filialen nicht verkaufen können?

6:02

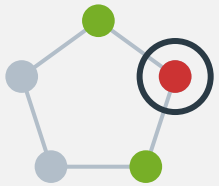
A
Die Fachabteilung des Händlers

B
Der Voice Agent

C
Ein Service-Experte mit der Filiale am Telefon

Ein Key User. Mit Zeit und Mandat genau dafür.

Veraltetes Wissen merkt man erst im Ernstfall.
Neues Wissen entsteht dann bei einem Menschen, nicht im Voice Agent.



Jetzt: Wissen

Lücke: Das Wissen war veraltet

SAMHAMMER

WEITERE FILIALEN RUFEN AN

6:02

Gleiche Hardware.

Gleicher Fehler.

Der Voice Agent prüft laufend alle Anrufe und erkennt das Muster.



ALARM AN DEN SERVICE DELIVERY MANAGER

Mögliche Großstörung.
Mail und Meldung auf dem Bildschirm



Jetzt: Organisation

SAMHAMMER

IHR ENTSCHEIDET

Soll der Voice Agent die Großstörung selbst ausrufen?

6:04

A

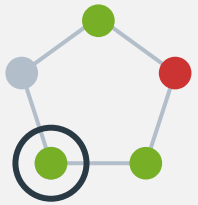
Ja. Automatisch

B

Nein. Der Service Delivery Manager entscheidet

6:04 Uhr: Der Service Delivery Manager ruft den Major-Incident-Prozess aus.

Ab jetzt hört jeder Anrufer zuerst eine Ansage. Die Service-Experten bleiben frei fürs Tagesgeschäft.



Jetzt: Organisation
vorher organisiert

6:04

Der Voice Agent erkennt.

Der Mensch entscheidet.

Der Voice Agent setzt um.



Organisation: vorher organisiert

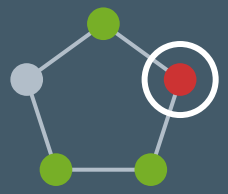
SAMHAMMER

6:12

6:12 Uhr: Der Key User findet den Quick Fix.
Im Telefonat mit einer Filiale und der technischen Abteilung des Händlers.

Neustart über den Backoffice-PC.

6:15 Uhr: Der Knowledge Manager stellt die Lösung ein,
per Push an alle Kolleginnen und Kollegen.



Jetzt: Wissen – die Lücke wird geschlossen

IHR ENTSCHEIDET

Und der Voice Agent? Wann darf er den Filialen die Lösung selbst erklären?

6:15

A

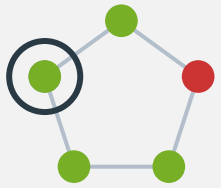
Sofort

B

Nach Prüfung und Freigabe durch den Händler

Mittags. Nach Freigabe.

Menschen lernen in Minuten, der Agent nach Freigabe.
Was ein Agent tausendfach sagt, muss vorher jemand geprüft haben.



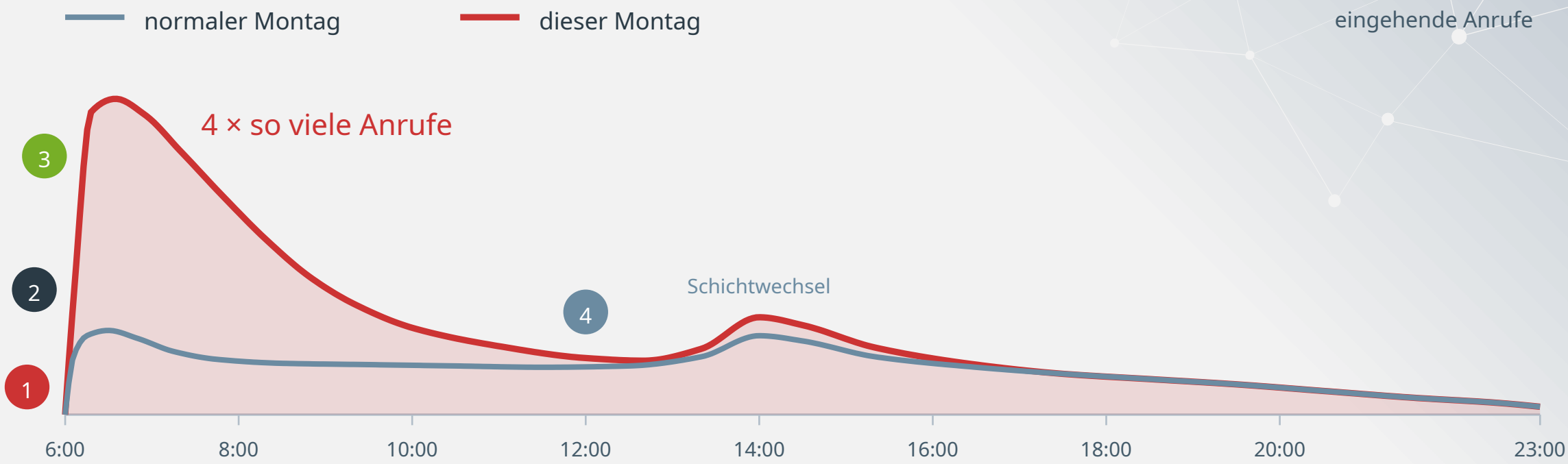
Jetzt: Governance

vorher organisiert

SAMHAMMER

DIE STUNDE, IN DER ALLES ZUSAMMENKAM

Ein normaler Montag. Und dieser Montag.



1 6:00 Uhr
erster Anruf

2 6:04 Uhr
Großstörung ausgerufen, Ansage läuft

3 6:12 Uhr
Quick Fix, 6:15 Push an alle

4 12:00
Voice Agent hat dazugelernt

Schematischer Tagesverlauf, ohne absolute Werte

SAMHAMMER

DIE LETZTEN KLICKS

Vier Menschen, vier letzte Klicks.

6:04 Uhr

Service Delivery Manager

ruft die Großstörung aus

6:12 Uhr

Key User

findet die Lösung mit Filiale und Händler-IT

6:15 Uhr

Knowledge Manager

verteilt das Wissen an alle

12:00 Uhr

Voice Agent Experts & Händler

geben frei, was der Agent künftig sagt

Keine dieser Rollen wurde an diesem Morgen erfunden.

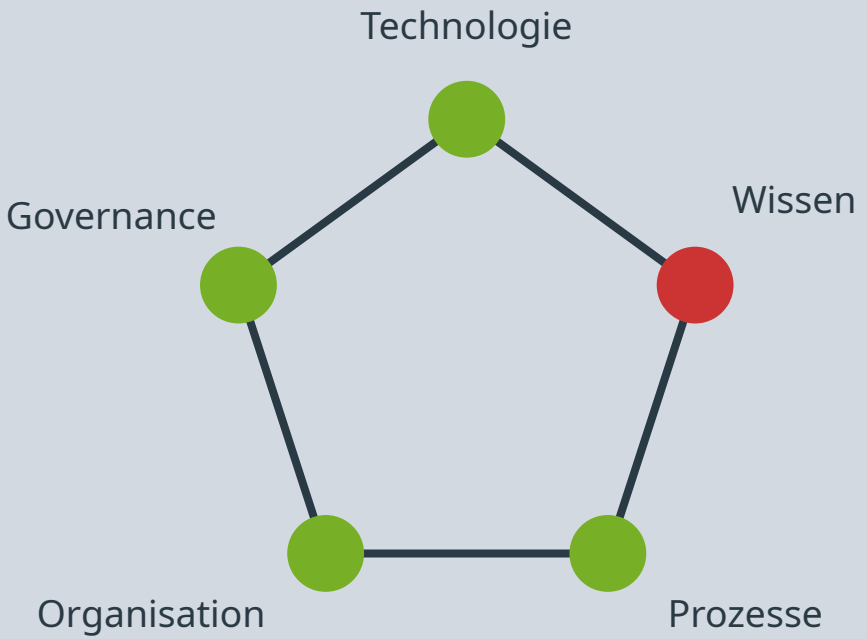
Die letzten Klicks waren organisiert.

Deshalb war um 6:04 Uhr klar, wer was zu tun hat.

SAMHAMMER

Vier von fünf waren vorher organisiert. Die Lücke war nach 12 Minuten geschlossen, weil die Rollen dafür organisiert waren.

DIESER MORGEN



WAS ICH IN VIELEN PROJEKTEN SEHE



Nicht mitgedacht

Die Technologie läuft. Wissen, Prozesse, Organisation und Governance hat niemand bedacht.



Alte Welt reingedrückt

Die Technologie läuft, aber Abläufe und Rollen von vor dem Change werden mit Gewalt übernommen.

Beides endet gleich:
Der Agent kann es. Der Betrieb nicht.

Automatisierung kann man kaufen.

Die letzten Klicks muss man organisieren.

Die letzten Klicks sind keine nervige Restmenge.

Sie sind eine Entscheidung. Eure.

SAMHAMMER

FRAGEN?

Sprecht uns gerne an unserem Stand an. Ich bin den ganzen Tag vor Ort.



Director Managed Service

Peter Kretschmar

Stand: E06



Director Sales & Marketing

Christoph Strobl

Stand: E06

Mail: cstrobl@samhammer.de

Tel.: +49 170 901 505 6



Solution Sales Executive

Marco Härtl

Stand: E06

Mail: mhaertl@samhammer.de

Tel.: +49 171 4196149

SAMHAMMER