tecRacer

Value statt Vision

Der Business Case für AI im Contact Center

Service Summit 2026

Für Sie heute im Talk

tecRacer



Eva Ramuschkat

Business Unit Lead Amazon Connect & Conversational AI

AWS PREMIER TIER SERVICES PARTNER

8+

Jahre Erfahrung mit Amazon Connect Customer

100+

Contact-Center-Migrationen

20-2.500+

Agenten pro Projekt

STIMMUNGSBILD AUS UNSEREM LETZTEN WEBINAR

tecRacer

Nur jeder Siebte kann den Effekt von AI in Euro belegen

15 %

können den Effekt ihrer AI-Lösung in Euro beziffern

12 %

definieren Baseline und Zielwerte vor dem Start und messen nach

76 %

starten nur teilweise oder gar nicht mit KPIs und Baseline

41 %

sind noch nicht live und können den Wert von Anfang an planen

Vision — Value

Live-Umfrage tecRacer-Webinar 2026, n = 25 bis 27 03

tecRacer

95 %

der AI-Piloten zeigen keinen messbaren Effekt auf Umsatz oder Gewinn

MIT Project NANDA, 2025

37 %

der Unternehmen sehen einen positiven Effekt von AI auf ihr Ergebnis, obwohl 80 % persönlich produktiver arbeiten

McKinsey, State of AI 2026

Quellen: MIT NANDA 2025 (300+ AI-Vorhaben), McKinsey State of AI 2026 (1.719 Befragte)

tecRacer

AI im Contact Center scheitert selten an der Technik. Sondern am fehlenden Business Case.

VOM DENKFEHLER ZUR THESE

Die falsche Frage stellen kostet am meisten

tecRacer

TCO-DENKEN

„Was kostet es?“

- Lizenzen vs. Altsystem
- Einmalige Freigabe
- Erfolg = Go-live

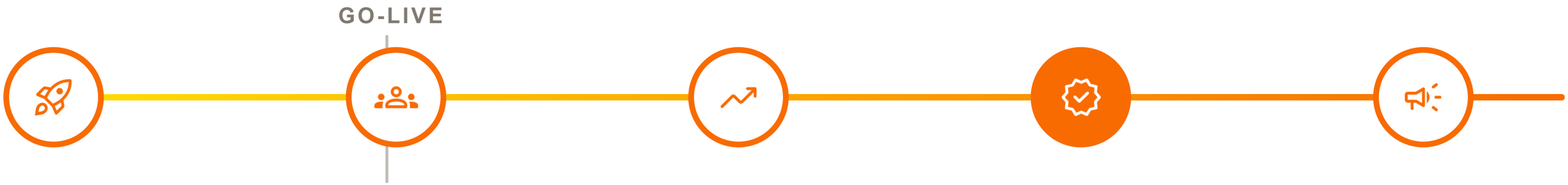
VALUE-DENKEN

„Was bringt es, und wann?“

- Kosten- und Umsatzeffekte
- Meilensteine mit KPI-Zielen
- Erfolg = nachgewiesener Wert

Wert entsteht nicht im Go-live, sondern in der Adoption

tecRacer



Aktivieren

Value-Plan mit Zielen, Roadmap und Zeitplan

Adoption

Champions gewinnen, erste Use Cases nutzen

Skalieren

Nutzung über alle Use Cases ausrollen

Wert belegen

Zielwerte erreicht und vom Kunden bestätigt

Ausbauen

Erfolg dokumentieren, nächste Hebel finden

Bis zum belegten Wert: in max. 12 Monaten

KPIs gehören vor den ersten Code, nicht ins Abschlussreporting

tecRacer

VOR DEM START

Baseline

AHT, FCR, Kosten pro Kontakt heute

ZUM START

Zielwert

Pro KPI, vom Kunden unterschrieben

UNTERWEGS

Pit Stops

Zwischenziele mit Schwellenwerten

IM BETRIEB

Ergebnis

Ziel-/Ist-Vergleich als Entscheidungsbasis

Ihre Frage für morgen: Welche KPI würden Sie zuerst messen?

Die Plattform muss zum Value-Ansatz passen. Amazon Connect Customer tut es.

tecRacer

1

Kosten folgen dem Nutzen

Pay-as-you-go, keine Seats, keine Mindestabnahme

2

AI ist inklusive

Im Kanalpreis enthalten, kein Business Case pro Feature

3

Messbarkeit eingebaut

Contact Lens und Echtzeit-Metriken liefern die KPIs

4

Wert in Wochen

No-Code-Canvas statt monatelanger Projekte

5

Eine Datenbasis

Alle Kanäle in einem System, eine Quelle für Baseline und Ist-Werte

AUS TECRACER-PROJEKTEN

Was Value in der Praxis heißt

Online-Handel

Omnichannel, Voice und E-Mail

-18 %

Average Handle Time

-15 %	Weiterleitungen
-13 %	Gesprächszeit

Ausgangslage: Fragmentierte Systeme, keine einheitliche Datenbasis

Produktivität

Versicherungsplattform

50.000+ Nutzer

-80 %

Plattformkosten, abgerechnet nach Nutzung

> +10 %	Erreichbarkeit
> +5 %	First Contact Resolution

Ausgangslage: Altsystem am Lebensende, kein CRM

Kostenmodell

Erst die Baseline definieren, dann den Zielwert bestimmen

LESSONS LEARNED AUS UNSEREN PROJEKTEN

tecRacer

Value ist kein Selbstläufer

1

Die Baseline finden

HERAUSFORDERUNG

Verteilte Datenquellen, uneinheitliche Datenlage, jeder Bereich hat eigene Zahlen

SO GEHEN WIR VOR

Wir moderieren und unterstützen bei der Ermittlung, die Datenquellen bleiben in Ihrer Hand

2

Auf Hero-KPIs einigen

HERAUSFORDERUNG

Viele Stakeholder, viele Ziele: Wenige Kern-KPIs als Zielwerte festzulegen ist anspruchsvoll

SO GEHEN WIR VOR

Moderierter Prozess mit allen wichtigen Stakeholdern, gesteuert durch uns

3

Nach dem Go-live dranbleiben

HERAUSFORDERUNG

Hier beginnt die kritische Phase: Das Projekt ist nicht abgeschlossen, Change und Adoption entscheiden über den Wert

SO GEHEN WIR VOR

Change-Prozess und Adoption aktiv begleiten, KPIs während und nach der Migration überwachen

IHR NÄCHSTER SCHRITT

tecRacer

Starten Sie mit dem Business Case, nicht mit der Technik

KOSTENFREI · EIN HALBER TAG

Value-Realization-Workshop

Sie gehen mit priorisierten Use Cases und Vorschlägen für Ihre Hero-KPIs raus

BESUCHEN SIE UNS

Stand M08

Hier auf dem Service Summit: Workshop-Termin vereinbaren und Ihr Vorhaben direkt besprechen

tecRacer

Q&A

Ihre Fragen

Gern jetzt oder im Anschluss persönlich

tecRacer

Let's Move On Up

E-MAIL
connect@tecracer.com

TELEFON
0800 590 9500

WEB
www.tecracer.com

tecRacer Germany GmbH · Hannover

© 2026

PILOT OHNE PLAN

tecRacer

Von 12 Unternehmen, die AI prüfen, kommt eines in Produktion

60 % der befragten Unternehmen prüfen spezialisierte AI-Lösungen

20 % starten einen Pilot

5 % **sind produktiv mit messbarem Effekt**

Über 40 % der Agentic-AI-Projekte werden bis Ende 2027 eingestellt, u. a. wegen **unklarem Business Value** (Gartner)

67 % vs. 33 %: Mit externen Partnern umgesetzte Vorhaben gelingen doppelt so oft wie Eigenentwicklungen (MIT)

Quellen: MIT NANDA 2025 (300+ AI-Vorhaben, 153 Führungskräfte), Gartner 06/2025

ZUM MITNEHMEN

Was in einen Value-Plan gehört

tecRacer

Value Story

Zielbild der Kunden- und Mitarbeiter-Journey, Ist-/Soll-Lücke

Adoption-Roadmap

Use Cases nach Wert, Aufwand und Reihenfolge priorisiert

Business Case

Erwarteter Nutzen und Kosten je Phase, laufend aktualisiert

Change-Plan

Kommunikation, Training, Governance für die Teams

KPI-Dashboard

Baseline, Ziele und Ist-Werte für alle sichtbar

Ein Business Case ist ein lebendes Dokument, keine Folie für die Freigabe

BACKUP · ZUM NACHMACHEN

tecRacer

Selbsttest: Ist Ihr AI-Vorhaben value-ready?

1	Kennen Sie die heutige Baseline Ihrer wichtigsten KPIs?	Ja	Nein
2	Gibt es einen Zielwert pro KPI, den das Business unterschreibt?	Ja	Nein
3	Steigen Ihre Plattformkosten erst mit der tatsächlichen Nutzung?	Ja	Nein
4	Ist die Adoption nach dem Go-live geplant und budgetiert?	Ja	Nein
5	Wird der Ziel-/Ist-Vergleich regelmäßig an Entscheider berichtet?	Ja	Nein

QR-Code scannen und den Test in Ruhe machen

Mit Auswertung und Value-Plan-Checkliste

Quellen

McKinsey: The State of AI in 2026, On the road to ROI (August 2026)

mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai

MIT Project NANDA: The GenAI Divide, State of AI in Business 2025

mlq.ai/media/quarterly_decks/v0.1_State_of_AI_in_Business_2025_Report.pdf

Gartner: Over 40% of Agentic AI Projects Will Be Canceled by End of 2027 (Juni 2025)

gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-06-25

Forrester: Total Economic Impact™ of Amazon Connect (2026)

tei.forrester.com/go/Amazon/Connect

AWS Partner Central: Business Value Realization (BVR) Overview

docs.aws.amazon.com/partner-central/latest/getting-started/bvr-overview.html

AWS APN Blog: Accelerate customer outcomes with the AWS BVR motion (Juni 2026)

aws.amazon.com/blogs/apn

Amazon Connect Customer: Produktseite

aws.amazon.com/connect