VON DER ANFRAGE ZUR LÖSUNG



So gelingt der Einstieg mit KI-Agenten im Kundenservice

Zoho Desk · Serviceprozesse · Zia · Verantwortungsvolle KI

Agenda

Drei Kapitel. Ein durchgängiges Kundenservice-Beispiel.

01

Entwicklung des Kundensupports

Warum Kundenanfragen zwischen Systemen stecken bleiben

02

Grundlagen

Wie Zoho Desk den Kundenservice strukturiert

03

Intelligente KI-Agenten

Was Zia und KI-Agenten ermöglichen

Die Entwicklung des
Kundenservice



Anfänge des Kundenservice



Kundenkommunikation entwickelt sich



Kundenbeschwerden erreichen Unternehmen



Neue Servicekanäle entstehen

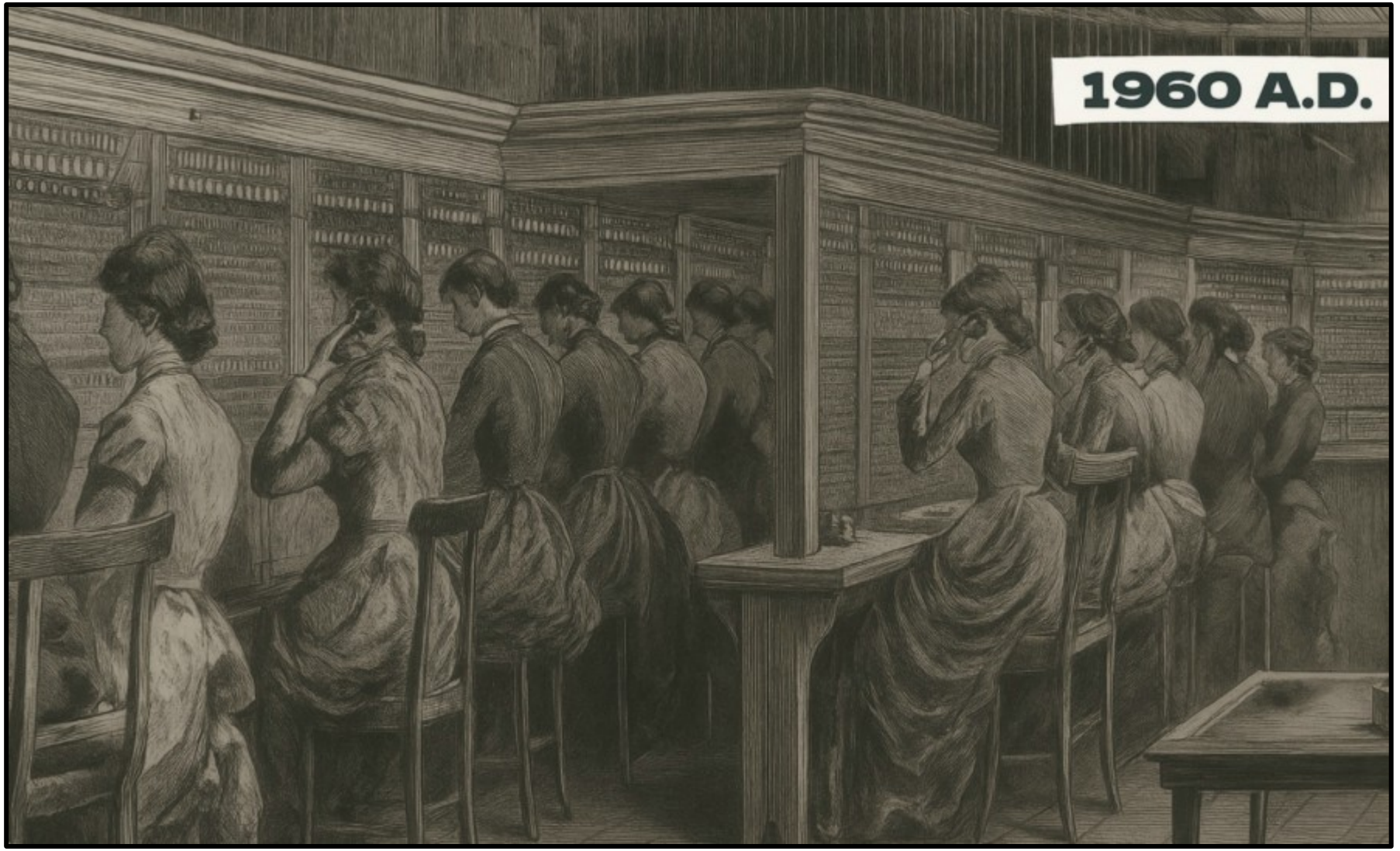


Kundenanliegen werden dokumentiert

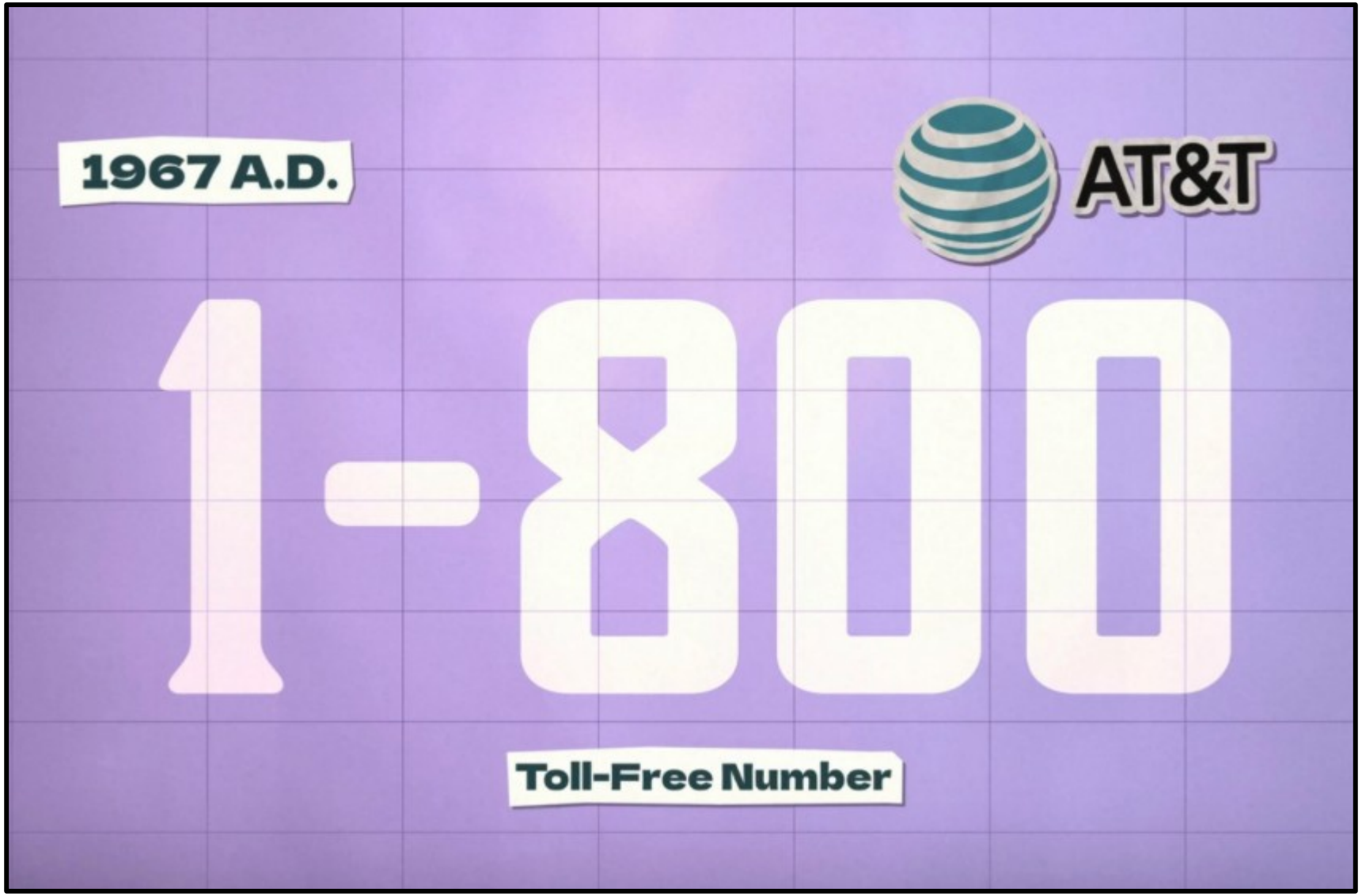

History
MONDAY 1908-06-12
SUNCITY 13 (1985)
This 3,800-year-old clay tablet is the world's oldest customer complaint
Nanni engraved his complaint in the Akkadian language, which is one of the oldest forms of writing. Quartz notes that the "amount of effort required to make [the engraving] gets across the magnitude of Nanni's grievance." Yahoo Finance's Myles Udland, speaking on the Final Round, saw a modern parallel.
Historian A. Leo Oppenheim provided a translation of the ancient tablet in his 1967 book "Letters From Mesopotamia: Official, Business, and Private Letters on Clay Tablets from Two Millennia":
TELL EA-NASIR
Nanni sends the following message:
When you came, you said to me as follows: "I will give Gimil-Sin (when he comes)
First Customer Complaint
How have you treated me for that copper? You have withheld my money bag from me in enemy territory; it is
What do you take me for, that you treat somebody like me with such contempt? I have sent as messengers ger
Take cognizance th (from now on) I will n accept here any copp from you that is not fine quality. I sh



Postalischer Kundenservice



Frühe Formen persönlicher Betreuung



Der Kundenservice wird breiter aufgestellt

1990

Das Internet verändert alles



Neue digitale Kontaktwege entstehen

Ab 2000

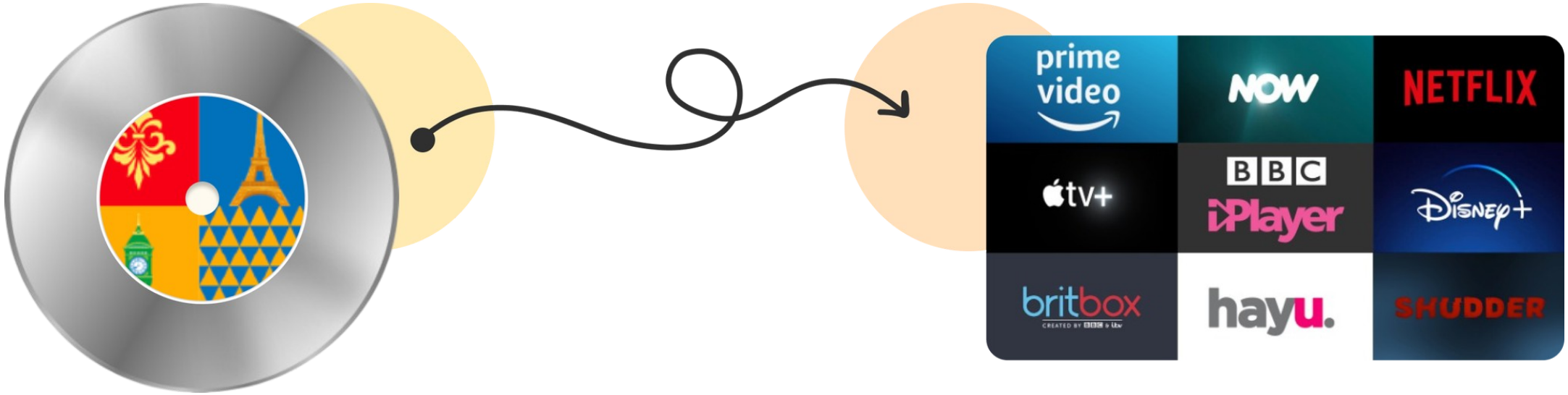
Das Zeitalter sozialer Medien



Service wird vernetzter

Heute
Das KI-
Zeitalter

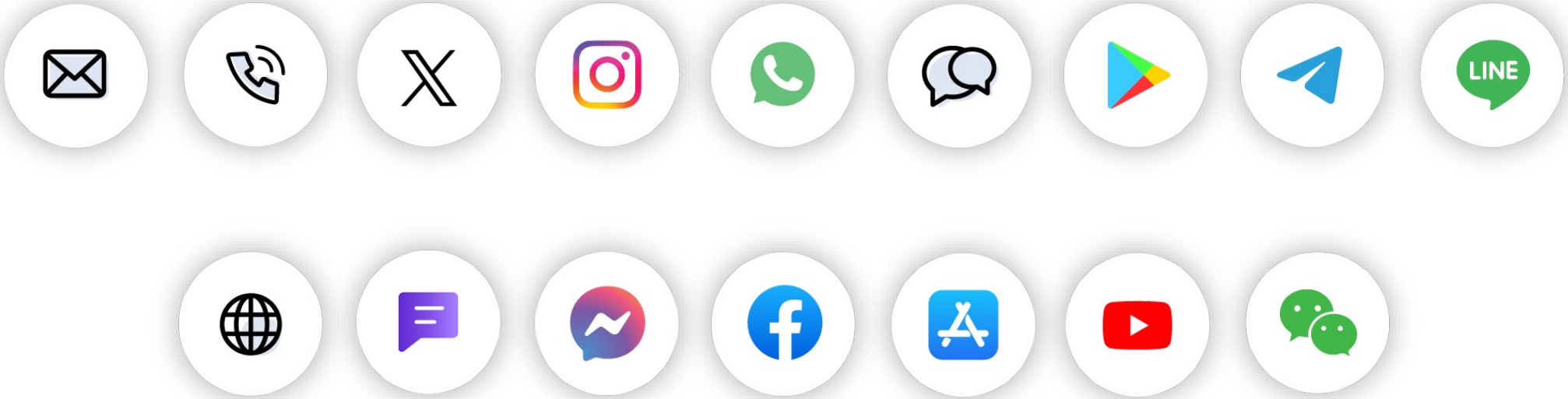
In der Welt der Innovation ersetzt Neues meist das Alte



Lange schien das auch für Kommunikationskanäle zu gelten

Dann änderte sich das Muster

Heute existieren alle Kanäle nebeneinander

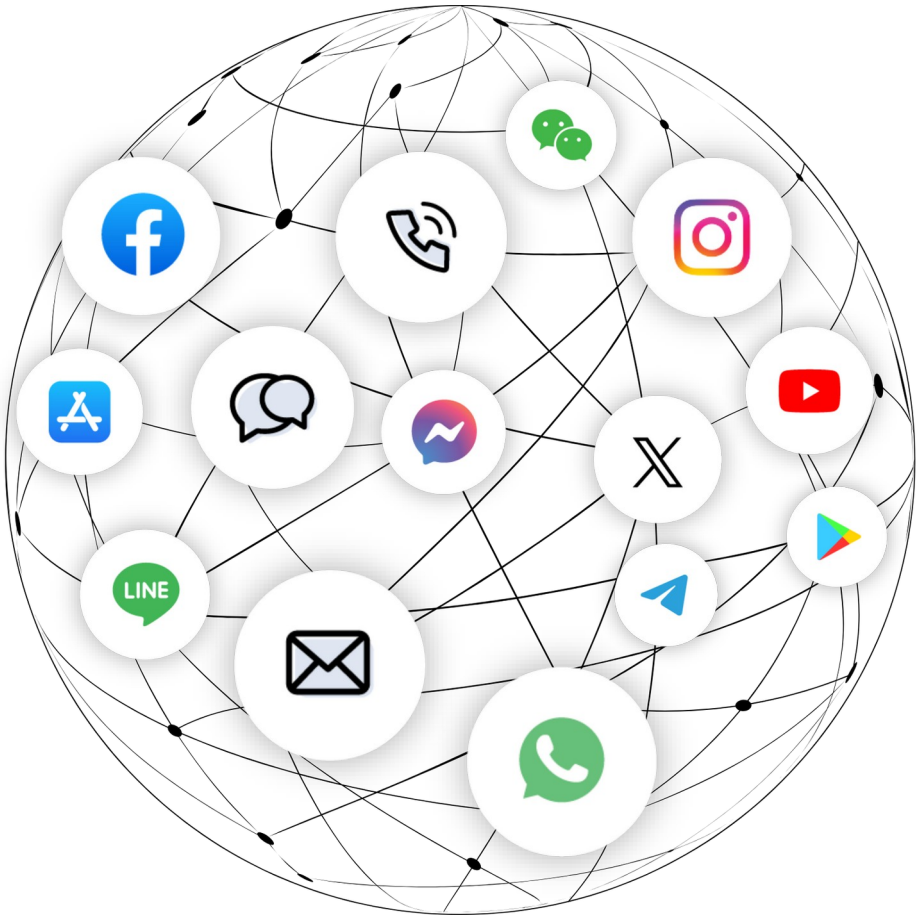


Das Ergebnis?

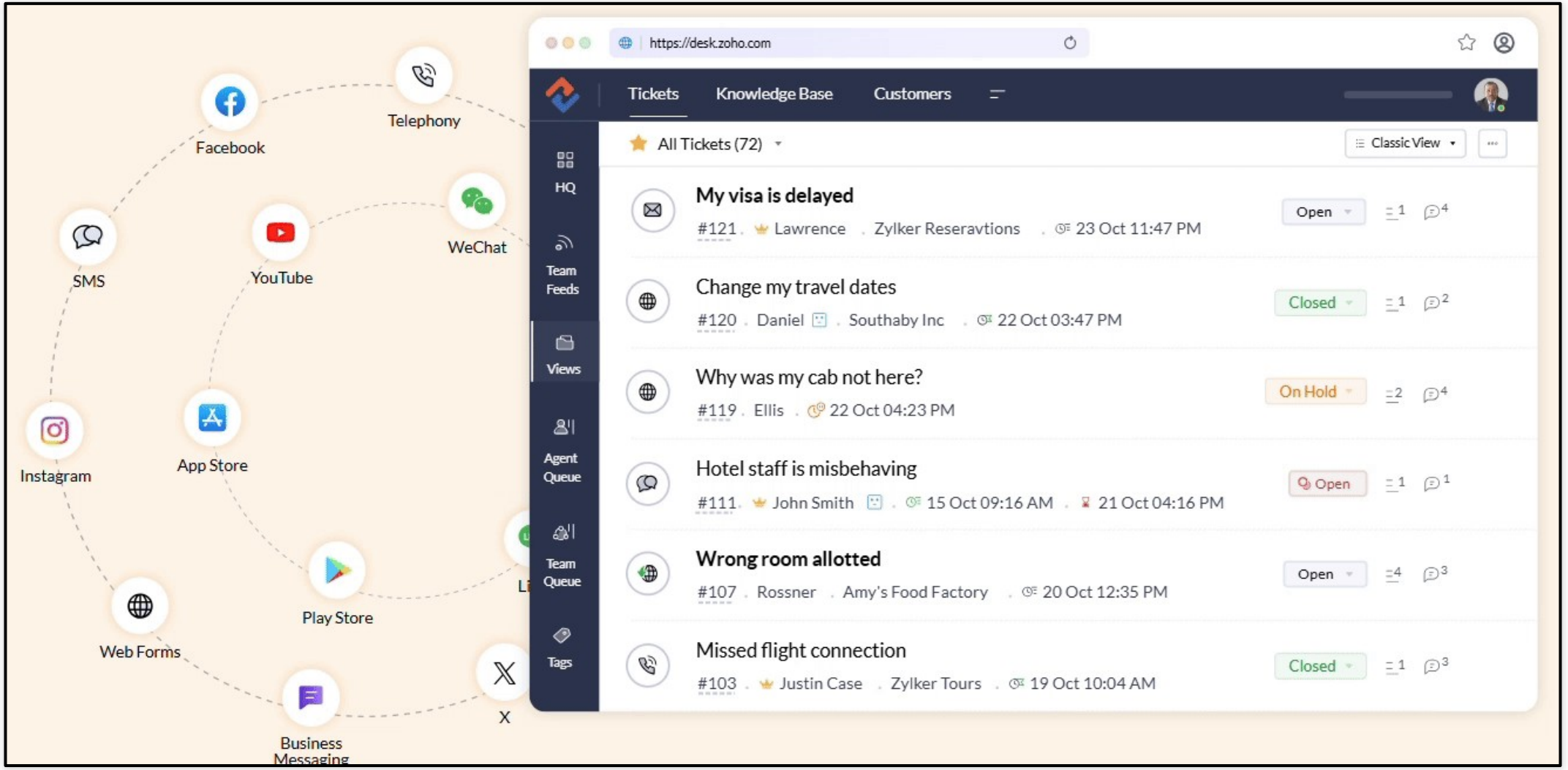
Kunden können Unternehmen auf mehr Wegen erreichen als je zuvor.
Für Unternehmen wird die Koordination immer aufwendiger.

Eine Serviceanfrage kann überall beginnen und enden

Manchmal beim Support – manchmal ganz ohne ihn



Über 10 Kommunikationskanäle in Zoho Desk zusammenführen



Kundenservice entwickelt sich ständig weiter

Jeder neue Kanal erhöht die Erwartungen an Tempo und Kontinuität.

Brief	Telefon	E-Mail	Chat & Social	KI-Agenten
Klassisch	Direkt	Digital	Omnichannel	Zielorientiert

Kunden denken nicht in Kanälen. Sie erwarten eine durchgängige Lösung.

Ein Anliegen. Vier Kontaktkanäle.

Was passiert, wenn Informationen fragmentiert bleiben?

E-MAIL

„Das Ersatzteil ist falsch.“

TELEFON

„Unsere Produktion steht still.“

CHAT

„Gibt es schon Neuigkeiten?“

WEBFORMULAR

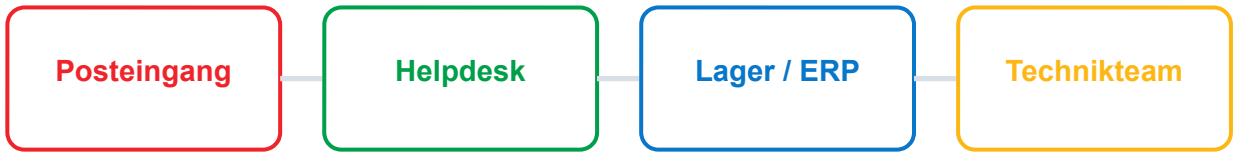
„Bitte behandeln Sie das als dringend.“

Vier Kanäle dürfen nicht zu vier voneinander getrennten Kundenfällen führen.

Das Problem ist nicht das Ticket.

Es ist der Weg von der Anfrage zur Lösung.

„Unsere Produktion steht still. Wir brauchen dringend das richtige Teil und eine verlässliche Rückmeldung.“



Ein Support-Mitarbeiter koordiniert die Antwort über Systeme und Teams hinweg.

Zoho Desk: die vernetzte Servicegrundlage

Vom Kontaktkanal zur verantwortlichen Ticketbearbeitung.

KANÄLE

E-Mail · Telefon
Chat · Web

TICKET

Kunde · Priorität
Status · Historie

TEAM

Zuständigkeit
Zusammenarbeit

LÖSUNG

Antwort · Abschluss
Feedback

Ein Ticket verbindet Kontext, Verantwortung und Kundenkommunikation.

Die Bausteine eines erfolgreichen Serviceprozesses

Zoho Desk vereint Abläufe, Serviceziele und Wissen.

Ticketverwaltung

Status, Priorität, Zuständigkeit

SLAs & Eskalationen

Antwort- und Lösungsfristen

Wissensdatenbank

FAQs, Anleitungen, Lösungen

Automatisierung

Zuweisung und Workflows

Auswertungen

Antwortzeit, Lösung, CSAT

Vor KI: Menschen koordinieren jeden Schritt

Die Daten sind vorhanden. Die Umsetzung verteilt sich auf mehrere Teams.

ERFASSEN

Anfrage & Ticket

PRÜFEN

Historie & SLA

KOORDINIEREN

Technik & Lager

ANTWORTEN

Lösung & Rückmeldung

Vier Schritte. Mehrere Teams. Eine Person hält den Prozess zusammen.

Crane Metal Group: eine Kundin, sechs offene Tickets

„Es gibt mehrere offene Anfragen zu Preisen, Rückgaben und beschädigtem Material. Welches Ticket sollten wir zuerst bearbeiten?“

Support-Prioritäten

Tickets nach Dringlichkeit ordnen
Fristen und Status prüfen
Nächste Aktion empfehlen
Kundenantwort vorbereiten

Mit KI wird die Anfrage zum Ausgangspunkt

Derselbe Serviceprozess. Eine neue Form der Interaktion.

VORHER

Ticket finden → Historie lesen → Wissen prüfen → Team kontaktieren → Antwort entwerfen

NACHHER

„Analysiere die Anfrage, finde relevante Informationen und bereite den besten nächsten Schritt vor.“

KI braucht Kontext, Wissen, passende Werkzeuge und klare Grenzen.

KI-Agenten im Kundenservice

Setzt euer Unternehmen bereits KI-Agenten im Kundenservice ein?

Ein KI-Agent braucht mehr als ein Sprachmodell

Ziel + Kontext + Werkzeuge + Leitplanken

ZIEL

Was soll gelöst werden?

\+

KONTEXT

Was weiß der Agent?

\+

WERKZEUGE

Was darf er nutzen?

\+

Guardrails

Was ist erlaubt?

AUTORISIERTE AKTION ODER FREIGEGEBENE ÜBERGABE

Ein KI-Agent oder ein Team von Spezialisten?

Spezialisierte Sub-Agenten arbeiten in einem koordinierten Multi-Agenten-System.

EINZELNER AGENT

Ein Support-Agent übernimmt mehrere Aufgaben:
Verstehen · Wissen abrufen · Antworten entwerfen

MASTER + SUB-AGENTEN

Ein Master-Agent koordiniert Spezialisten:
Ticketanalyse · Wissenssuche · Folgeaktionen

Mehr Agenten bedeuten auch mehr Abstimmung, Berechtigungen und Kosten.

Von der Anfrage zur Lösung.

Ein KI-Agent unterstützt das Team vom Ticketverständnis bis zur kontrollierten Aktion.

01

Verstehen

Anfrage lesen undKontext erfassen.

02

Empfehlen

Den besten nächstenSchritt vorschlagen.

03

Antworten

Einen passendenAntwortentwurf erstellen.

04

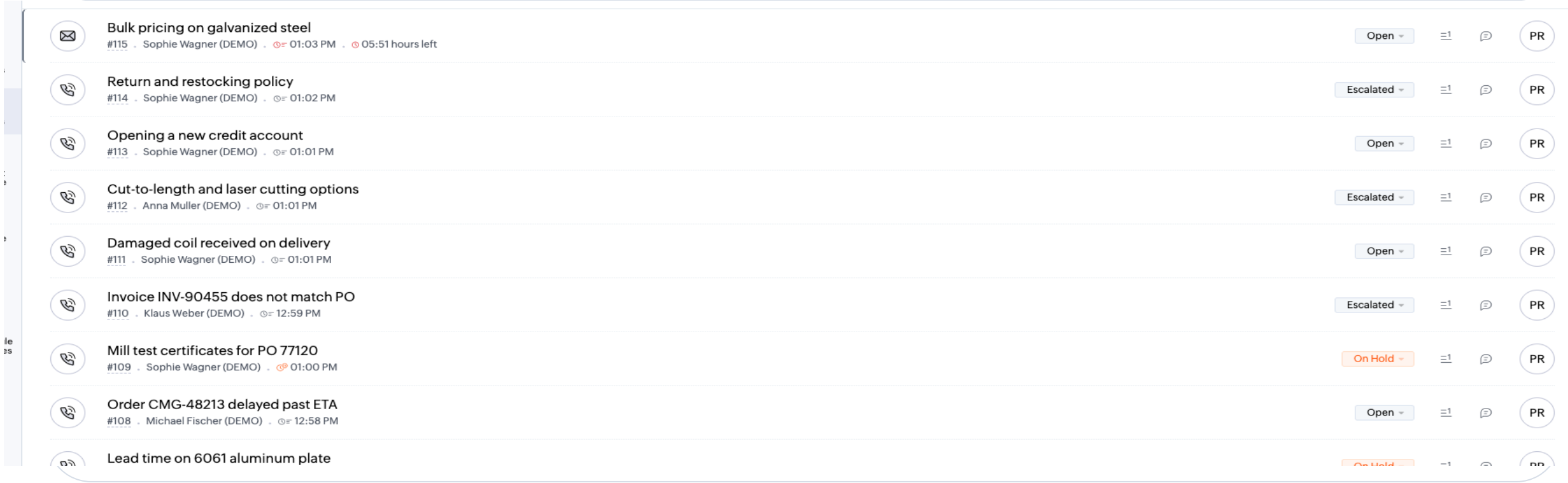
Handeln

Mit Freigabe weiterleiten,eskalieren oder ändern.

Verstehen → Empfehlen → Antworten → Handeln

Der Agent versteht die Kundenanfrage.

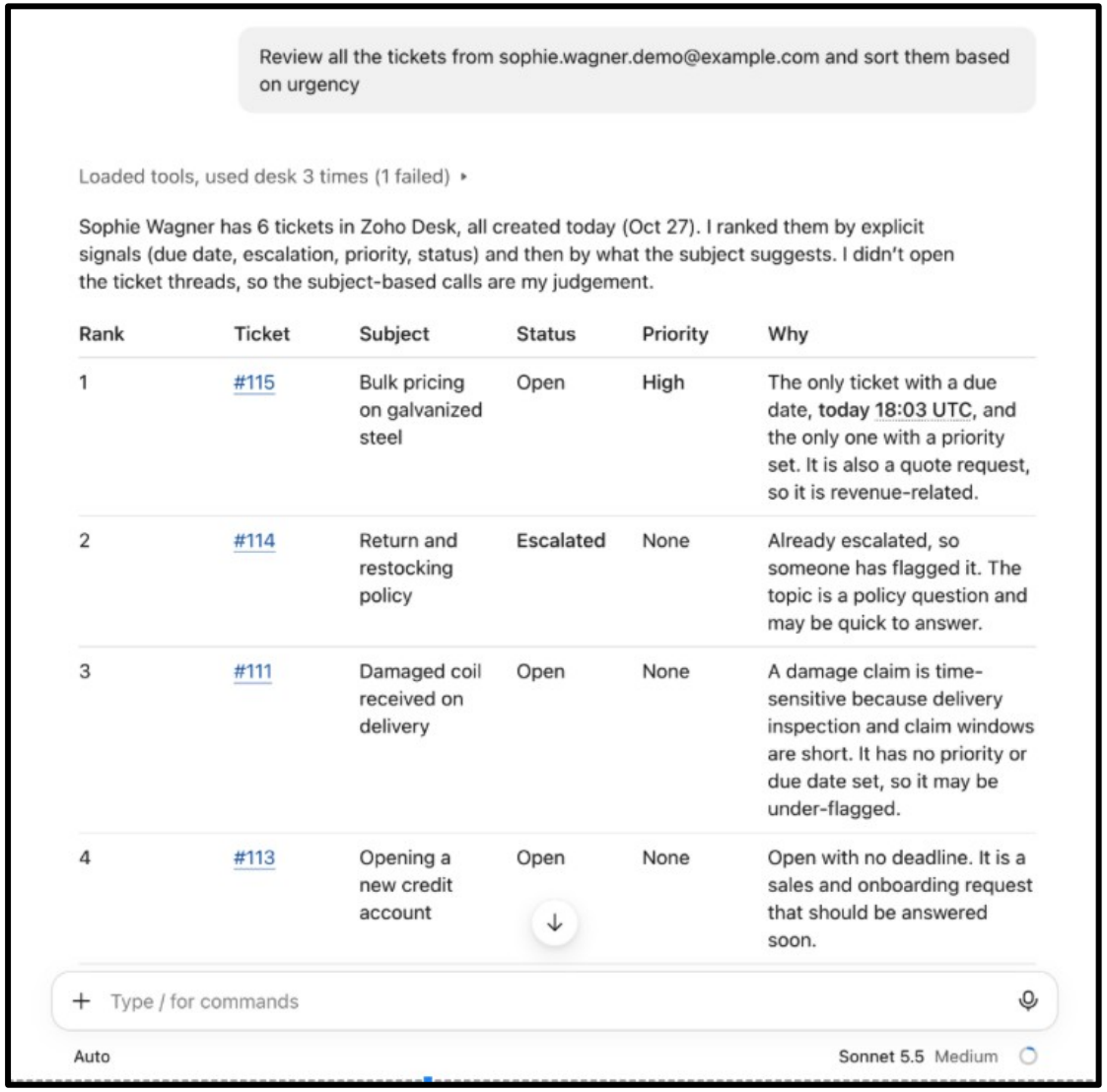
Eine Kundin. Mehrere Tickets. Erst der Kontext, dann die Aktion.



ZOHO DESK · Tickets, Status, Prioritätssignale und Fristen

Der Agent empfiehlt die beste nächste Aktion.

Ticket #115 zuerst: hohe Priorität
und eine baldige Frist.



CLAUDE + ZOHO DESK · KI-Priorisierung; keine Tickets verändert

Der Agent bereitet einen Antwortentwurf vor.

Eine passende Antwort – zur Prüfung durch den Menschen.

BEISPIELHAFTER E-MAIL-ENTWURF · NICHT VERSENDET

An	Sophie Wagner
Betreff	**AW: Mengenpreise für verzinkten Stahl**

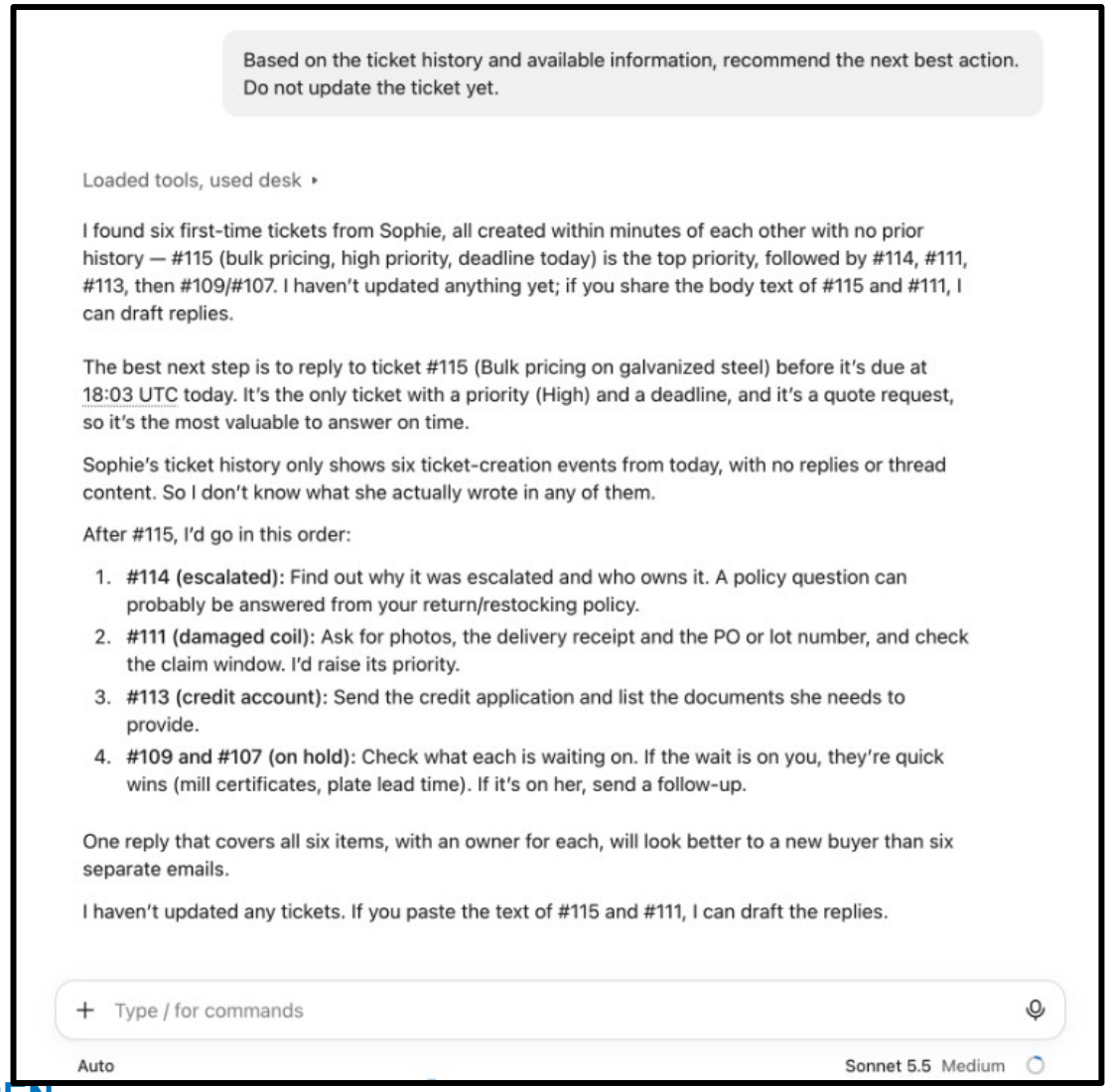
Hallo Sophie,vielen Dank für Ihre Anfrage. Damit wir Ihnen ein passendes Mengenangebot erstellen können, teilen Sie uns bitte die gewünschte Menge, die Spezifikationen und den Liefertermin mit.Viele GrüßeIhr Support-Team

PRÜFUNG ERFORDERLICH

BEISPIEL · Der Support prüft und genehmigt die E-Mail vor dem Versand

Der Agent kann Tickets weiterleiten und eskalieren.

Von der Empfehlung zur Aktion mit Berechtigung und Freigabe.



WEITERLEITEN · ESKALIEREN · STATUS AKTUALISIEREN

Screenshot zeigt empfohlene Schritte – keine ausgeführten Änderungen.

Schnellere Lösungen.

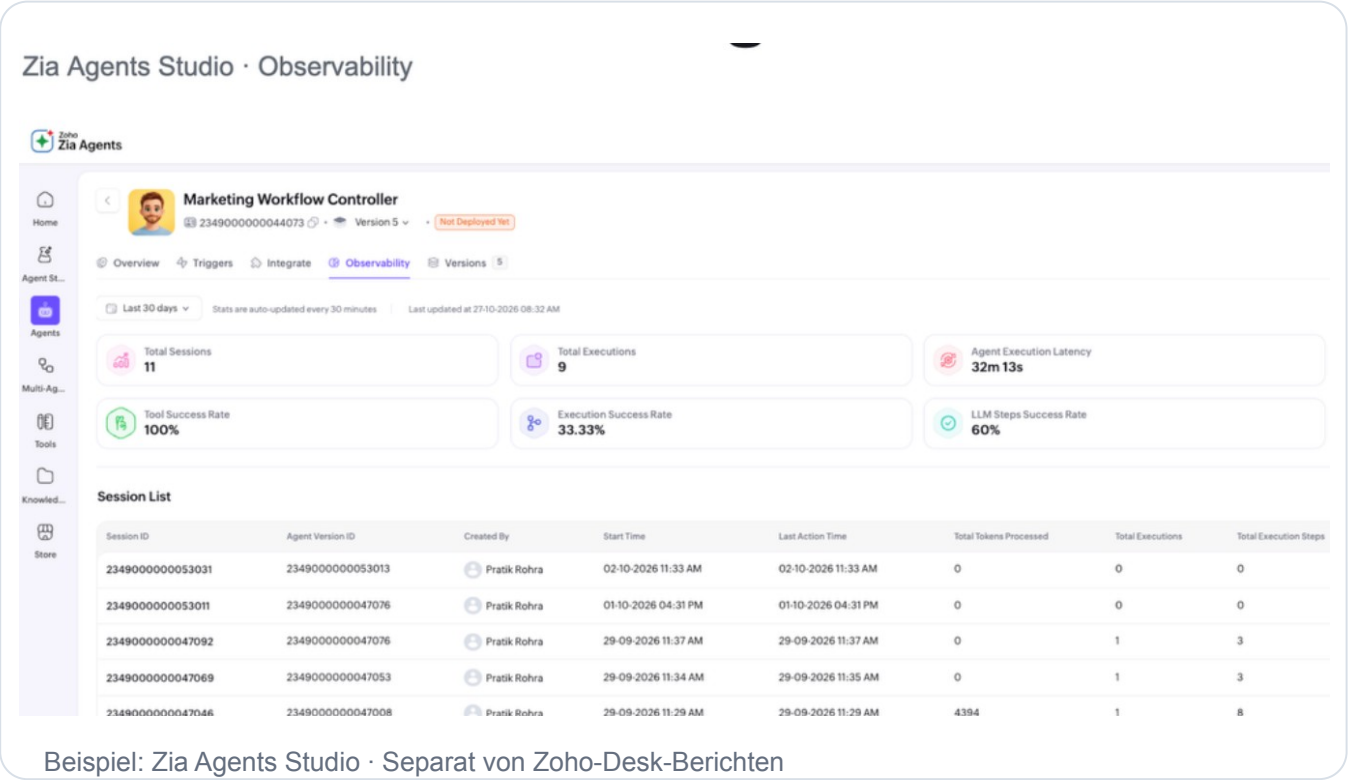
Zufriedenere Kunden.

KI-Agenten können Support-Teams entlasten – mit besserem Kontext, klareren Entscheidungen und Kontrolle.

- ✓ Weniger Zeit für Routinearbeit
- ✓ Einheitlichere Kundenantworten
- ✓ Schnellere, gezieltere Lösungen

KI-Leistung mit Zoho messbar machen

Serviceergebnisse und Agentenleistung brauchen unterschiedliche Kennzahlen.



Beispiel: Zia Agents Studio · Separat von Zoho-Desk-Berichten

Erste Antwortzeit

Wie schnell antworten wir?

Lösungszeit & SLAs

Lösen wir Fälle fristgerecht?

CSAT / Qualität

War die Lösung gut?

Agentennutzung

Erfolg, Laufzeit, Token / Credits

Kontrolle und Datensouveränität sind entscheidend

Je mehr KI handeln kann, desto wichtiger sind klare Grenzen.

Zugriff begrenzen

Nur benötigte Tickets, Daten und Werkzeuge freigeben.

Menschen einbeziehen

Kritische Entscheidungen und Änderungen freigeben lassen.

Datenverarbeitung prüfen

Speicherorte, Modelle, Regionen und Protokolle klären.

Klein starten. Ergebnisse messbar machen.

Mit einem Servicefall beginnen – nicht den gesamten Kundenservice automatisieren.

01

Wiederkehrenden Fall wählen

Häufig, klar definiert, eindeutige Eskalation

02

Wissen & Zugriffe vorbereiten

Verlässliches Wissen, Rollen, Freigaben

03

Ergebnisse messen

Qualität, SLA, CSAT, Aufwand

Erst Struktur. Dann Unterstützung. Dann kontrollierte Agenten-Workflows.

Von der Anfrage zur Lösung

Weniger Koordination. Mehr Zeit für echte Kundenanliegen.

Desk

strukturiert Tickets

Zia

unterstützt Support-Teams

Agenten

übernehmen definierte Aufgaben

Zoho auf einen Blick

Privat geführt
Gesellschaftlich engagiert

30
Jahre

20K+
Mitarbeiter

60+
Apps

150+
Länder

150M+
Nutzer

1M+
Kunden

Vielen Dank!