



Von der Ticketflut zum Wettbewerbsvorteil

KI im Kundenservice richtig einsetzen

Von der Ticketflut zum Wettbewerbsvorteil

Inhaltsverzeichnis

1. Die Ticketflut ist nur ein Symptom
2. So setzen Sie KI im Kundenservice richtig ein
3. Die größten Hebel gegen eine Ticketflut
4. Maßnahmen-Übersicht – Das können Sie jetzt tun
5. Warum KI eine gute Basis braucht
6. Management Summary

„In the knowledge economy, the most important assets are the brains of your workforce.“

Thomas A. Stewart



Die Ticketflut ist nur ein Symptom

Steigende Anfragevolumina, komplexer werdende Produkte und Portfolios stellen neben steigenden Kundenerwartungen immer mehr Unternehmen vor dieselbe Herausforderung: **Steigende Kosten im Service ohne echten Mehrwert.** Und während Kunden schnelle Antworten erwarten, entstehen im Alltag Wartezeiten, Frustration und nicht selten belastende Gespräche.

Wenn Sie an einem Punkt stehen, an dem Sie feststellen, dass das „alte“ Modell nicht mehr gut funktioniert, dann ist dieser Business Guide genau das Richtige für Sie.

Oft wird zunächst nach personellen oder organisatorischen Ursachen gesucht. Dass hier enormes Potenzial liegt, belegen zahlreiche Studien. Das Beratungsunternehmen McKinsey & Company untersucht seit 2012 regelmäßig, wie viel Arbeitszeit Wissensarbeiter mit der Suche nach Informationen verbringen. Die Ergebnisse sind bemerkenswert: Je nach Studie entspricht der **Zeitaufwand für Recherche von einem halben bis zu einem ganzen Arbeitstag pro Woche.** Diese unwiederbringliche Zeit fehlt für andere wertschöpfende Tätigkeiten und führt zu erheblichen Produktivitätsverlusten.

Dennoch stellt sich die Frage: Wenn sich trotz erheblicher technologischer Fortschritte in den vergangenen Jahren nur wenig daran geändert hat, dann muss doch die Ursache woanders liegen?

In der Praxis zeigt sich immer deutlicher, dass die **eigentliche Ursache nicht zwangsläufig bei den Mitarbeitenden** liegt. Vielmehr fehlt ihnen der schnelle und zuverlässige Zugang zu dem Wissen, das sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Das Problem ist also selten mangelnde Kompetenz, sondern **mangelnde Verfügbarkeit von relevantem Wissen** im richtigen Moment.

Top 3 Problemfelder im Service: Suchaufwand bleibt zu hoch

01

Reaktionsdruck und Wartezeiten

Unterbesetzte, gestresste Teams stehen einer Vielzahl von Kunden mit steigenden Erwartungen gegenüber. Komplexe Tickets und wenig Fachwissen verschärfen das Problem.

02

Informationsverlust durch Medienbruch

Unstrukturierte oder verteilte Daten machen es zunehmend schwieriger, relevante Informationen zu identifizieren und zu validieren.

03

Mangelnde Fachkompetenz und Kontext

Vorhandenes Wissen ist häufig personengebunden und durch Fluktuation bedroht. Kontext durch fehlende Kundenhistorie blockiert schnelle Hilfe. Interne Wikis liefern keine ausreichende Hilfe.



Warum Service immer komplexer wird

Diese Herausforderung verschärft sich mit zunehmender Komplexität. Mit steigenden Produktvarianten, Portfolios oder Dienstleistungsangeboten wird auch das Wissen umfangreicher, welches Mitarbeitende für eine gute Kundenbetreuung benötigen. Gleichzeitig wächst die Menge an Daten, Dokumenten und Informationsquellen kontinuierlich, sodass eine manuelle Suche und das Filtern immer aufwendiger werden. Relevante, aktuelle und verlässliche Informationen schnell zu finden, wird dadurch immer anspruchsvoller, und zugleich zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

Mit **modernen Wissenssystemen lösen Sie genau diese Sollbruchstelle** und können Informationen genau dann bereitstellen, wenn sie benötigt werden.

Mit System und KI zum Ziel

Deshalb verschiebt sich die Diskussion zunehmend weg von der Frage, wie Informationen schneller gefunden werden können, hin zur Frage, **wie Wissen im richtigen Moment bereitgestellt werden kann.**

Moderne, KI-gestützte Wissenssysteme verfolgen genau diesen Ansatz: Sie unterstützen Mitarbeitende nicht dabei, schneller zu suchen, sondern **liefern die passende Antwort direkt im jeweiligen Arbeitskontext**. Führende Analysten sehen darin einen der größten Hebel zur Steigerung der Produktivität – nicht durch mehr Informationen, sondern gezielte Entscheidungsvorlagen durch die intelligente Nutzung von bereits vorhandenen Wissens.

Unternehmen können dadurch Prozesse deutlich effizienter gestalten. Je nach Ausgangssituation lassen sich beispielsweise Ticketvolumina um bis zu 34 Prozent reduzieren und Support-kosten langfristig um etwa 10 bis 20 Prozent senken. Gleichzeitig profitieren Mitarbeitende von einer spürbaren Entlastung und Kunden von schnelleren, konsistenteren Antworten.

Dieser Business Guide zeigt Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten, wie Sie ihr Servicewissen optimal bereitstellen, und welche Rolle KI dabei spielt. Sie erhalten einen **Überblick über unterschiedliche Maßnahmen, deren Zeithorizont** sowie deren Nutzen. So können Sie fundiert entscheiden, welche Lösungen heute zu Ihrer Organisation passen und welche Schritte Sie perspektivisch in den kommenden Monaten umsetzen möchten.

„Die Herausforderung im Service besteht heute nicht darin, besser zu suchen oder mehr Wissen zu erzeugen, sondern die Komplexität von Produkten, Varianten und Informationen so abzubilden, dass Menschen und KI jederzeit den richtigen Lösungsweg finden.“



So setzen Sie KI im Kundenservice richtig ein

Betrachten Sie Künstliche Intelligenz als einen Produktivitätsbooster, nicht als Selbstzweck. Der erfolgreiche Einsatz von KI beginnt nicht mit der Auswahl eines Tools, sondern mit einer **klaren Zielsetzung**. Überlegen Sie zunächst, welche dringende Herausforderungen Sie im Kundenservice lösen, wo genau die Ursachen liegen und wohin Sie Ihren Service langfristig entwickeln möchten. Erst wenn diese Ziele definiert sind, lässt sich fundiert beurteilen, welche Tools Ihnen langfristig den größten Mehrwert bieten, und wie sie sinnvoll in bestehende Prozesse integriert werden können.



Folgende Optionen zur Serviceoptimierung gibt es typischerweise:

- **Geschwindigkeit** – Wie schnell helfen wir?
- **Qualität** – Wie zuverlässig und korrekt helfen wir beim Erstkontakt?
- **Kosten** – Wie kosteneffizient erbringen wir den Service? Welche Möglichkeiten der Automatisierung werden ausgeschöpft?
- **Komfort** – Wie einfach ist die Interaktion über welche Kanäle für den Kunden?
- **Kompetenz** – Wird das Anliegen beim ersten Kontakt unabhängig vom bearbeitenden Agent gelöst?
- **Kundenerlebnis** – Verlässt der Kunde den Kontakt stets mit einem positiven Eindruck?

Wählen Sie zwei bis maximal drei dieser Dimensionen aus und nutzen Sie sie als roten Faden für Ihren Maßnahmenplan. Definieren Sie anschließend je nach Handlungsfeld konkrete Maßnahmen. Prüfen Sie kontinuierlich, wie diese auf Ihre ausgewählten Ziele einzahlen und passen Sie gegebenenfalls einzelne Maßnahmen an. So stellen Sie sicher, dass der Einsatz von KI nicht isoliert erfolgt, sondern einen messbaren Beitrag zur Erreichung Ihrer Unternehmens- und Serviceziele leistet – sei es durch geringere Kosten, höhere Geschwindigkeit, bessere Servicequalität oder ein überzeugenderes Kundenerlebnis.

Auf der nachfolgenden Seite sind die Use Cases in Kombination mit der KI-basierten Lösung und dem jeweiligen Nutzen skizziert.



Überblick: So setzen Sie KI im Kundenservice zielgerichtet ein

Typ	Use Case	Lösung mit KI	Nutzen
Geschwindigkeit	Automatisierte Antwortvorschläge passend zum Ticket	KI-Chatbot erstellt passend zum Ticket kontextbezogene Antwortentwürfe und verlinkt das entsprechende Dokument.	Kürzere Reaktions- und Bearbeitungszeiten, schnellere Erstlösungen (First Response Time).
Qualität	Automatisierte Lösungsvorschläge passend zum Ticket	KI-Bot analysiert die Anfrage und schlägt passende Dokumente sowie Lösungswege vor.	Schnellere Beantwortung von Tickets, gleichzeitig faktenbasierte und präzise Antworten bei gleichbleibend hoher Servicequalität.
Kosten	Automatisierte Beantwortung von Standardanfragen	Wiederkehrende Anfragen werden automatisiert durch Chatbots, Voicebots oder FAQ beantwortet.	Weniger manueller Aufwand, niedrigere Servicekosten und bessere Skalierbarkeit.
Komfort	Self-Service-Portal mit integriertem KI-Chatbot	24/7 werden Kundenanliegen beantwortet durch Chatbots. KI-gestützte Suchmöglichkeit im Portal unterstützt bei der Suche, erkennt Synonyme, verzeiht Tippfehler und liefert die korrekte Seite in einem Dokument.	Kunden erhalten jederzeit schnelle Hilfe – unabhängig von Servicezeiten.
Kompetenz	KI-Assistent für Agents	Speziell voreingestellte Chatbot-Typen unterstützen bei komplexen Fällen, zusätzliche Suchmodi erlauben Detailsuche.	Mitarbeitende arbeiten effizienter, einzelne Experten werden entlastet, neue Kollegen werden schneller produktiv. Weniger Eskalationen in den 2nd Level.
Kundenerlebnis	Personalisierung der Kundenkommunikation und (Produkt-)Empfehlungen	CRM-Schnittstelle erforderlich, um auf Basis von SLA-Vereinbarungen oder Kaufhistorie passende Antworten zu liefern, Tickets zu priorisieren oder Vorschläge für Ersatzteile zu machen.	Höhere Kundenzufriedenheit durch schnellere und relevantere Serviceerlebnisse, kann langfristig die Kundenbindung stärken.



Die größten Hebel gegen eine Ticketflut

Eine nachhaltige Entlastung des Kundenservice gelingt selten mit einer einzelnen Maßnahme. Erfolgreiche Unternehmen kombinieren vielmehr verschiedene Hebel: **Ticketvolumen reduzieren, Bearbeitungszeiten verkürzen und Ursachen dauerhaft beseitigen.**

Standardanfragen lassen sich durch Self-Service-Angebote, Chatbots und proaktive Kundenkommunikation bereits im Vorfeld vermeiden – doch bis die Systeme den Wünschen entsprechend aufgesetzt sind, dauert es mitunter Wochen bis Monate. Kurzfristig ist eine **Priorisierung der Anfragen** sinnvoll, um durch eine Vorsortierung die Dringlichkeit und Problemkomplexität der Tickets zu unterscheiden und den entsprechenden Agents zuzuweisen. Auch sind aktualisierte FAQ, vordefinierte Textbausteine oder kurzfristige Hilfe aus dem Second Level Support denkbare Optionen.

Bearbeitungszeiten lassen sich am effektivsten verkürzen, indem **Know-how situativ und kontextbezogen** bereitgestellt wird. Sogenannte Tools für Wissensmanagement sind die Basis für KI-gestützte Suchefunktionen und persönlichen Assistenten.

Langfristig sollten Unternehmen jedoch auch die **Ursachen der Ticketflut** angehen. Mithilfe von Root-Cause-Analysen, einer kontinuierlichen Verbesserung von Produkten und Prozessen sowie einer aktuellen Wissensbasis lässt sich das Anfrageaufkommen nachhaltig senken. Erst das Zusammenspiel dieser drei Hebel schafft die Grundlage für einen effizienten, skalierbaren und zukunftssicheren Kundenservice.

[Auf der nachfolgenden Seite finden Sie alle Maßnahmen und mögliche Optionen aufgelistet!](#)



Maßnahmen-Übersicht gegen eine Ticketflut

Ursache	Ad-hoc Maßnahme	Kurzfristige Maßnahme (2-8 Wochen)	Mittelfristige Maßnahmen (2-6 Monate)
Produktprobleme & produktbezogene Störungen	Betroffene Kunden proaktiv per Massenmail oder Statusseite informieren, bekannte Probleme zentral kommunizieren, niedrigschwellige Hilfeoptionen verfügbar machen.	Häufige Fragen als FAQ oder Knowledge Articles veröffentlichen.	Root-Cause-Analyse etablieren und Produktverbesserungen systematisch umsetzen.
Unklare oder fehlerhafte Dokumentation	Wichtige Handbücher, FAQs und Anleitungen aktualisieren und ausschließlich geprüfte Unterlagen zentral bereitstellen.	Durchsuchbare Wissensdatenbank mit KI-basierter Suche nutzen (erkennt Synonyme, bietet Kontext zur Suchanfrage) HINWEIS: Teilweise bieten Ticketing-Systeme solche Möglichkeiten, hier genau prüfen, ob die benötigte Komplexität vollständig abgebildet werden kann! Sonst investiert man Zeit in eine Lösung, die langfristig nicht ausreicht).	Ergänzend Wissensmanagement etablieren und Inhalte kontinuierlich pflegen. Anmerkung: die Methode Knowledge-Centered-Service KCS hat sich bewährt und ist optimal in Kombination mit einer Software für Wissensmanagement.
Hohe Zahl an Standardanfragen	Standardantworten vorbereiten und Textbausteine nutzen.	Für definierte Use Cases Self-Service ermöglichen; FAQ und Chatbot für Routinefragen einführen.	Shift-Left-Strategie mit KI-gestütztem Self-Service-Portal etablieren, um Anfragen dauerhaft zu senken.
Überlastete Service-Mitarbeitende	Dokumente zentral bündeln, Experten im 2nd Level kurzfristig einbinden.	KI-gestützte Wissenssuche und Antwortvorschläge für Agents einsetzen. Am besten im Ticketing-System integriert, um Medienbruch zu vermeiden.	AI Agent im Ticketsystem integrieren, um Medienbrüche zu minimieren und sofortige Unterstützung zu gewährleisten.
Unsortierte Ticketbearbeitung	Ticket Triage einführen, First- und Second-Level-Anfragen konsequent trennen.	Automatische Ticketklassifizierung und Priorisierung einführen.	KI-gestütztes Routing und intelligente Workflows etablieren.
Lange Bearbeitungszeiten komplexer Fälle	Makros, Vorlagen und SOPs bereitstellen; Best Practices von komplexen Fällen zur Verfügung stellen	Kundenhistorien automatisch zusammenfassen, Peer-Coachings durchführen, intelligente Suchmöglichkeit auf vorhandenen Datenbestand ermöglichen, zum Beispiel mit Tools für Wissensmanagement.	Schulungsvideos aufbereiten und verfügbar machen (Video-to-Knowledge); intelligente Wissensassistenten einführen (Agentic AI) und spezifische Suchmodi ermöglichen.
Marketingkampagnen oder saisonale Spitzen	Proaktive Kommunikation und Massenupdates veröffentlichen.	Dedizierte Landingpages und Self-Service-Angebote für Kampagnen erstellen.	KI-Chatbots und automatisierte Informationsprozesse etablieren.
Neue Mitarbeitende/ Fachkräftemangel	Erfahrene Kollegen als Ansprechpartner für einzelne Wissensbereiche benennen, sog. „Tandems“ für die Einarbeitungszeit bilden, um schnell Fachwissen aufzubauen.	Zentrale Wissensplattform für die Einarbeitung nutzen, damit neue Kollegen schneller selbstständig arbeiten und suchen können.	Wissensmanagement als Unternehmensstandard etablieren und ein KI-Lernassistent einsetzen, Fortschritt im Onboardingprozess mit Checklisten überprüfen und nachverfolgen, Aufgaben und Lerninhalte während der Einarbeitung standardisieren.



Warum KI eine gute Basis braucht

Eines vorweg: Ergebnisse von KI-generierten Antworten sind nur so gut wie die Daten, auf denen sie basieren. Um diese Resultate zuverlässig, nachvollziehbar und vertrauenswürdig zu machen, benötigen selbst modernste KI-Technologien eine strukturierte, aktuelle und qualitätsgesicherte Wissensbasis. **Erst im Zusammenspiel mit gepflegtem Produkt- und Service-wissen entstehen also valide Antworten, auf die Mitarbeitende und Kunden gleichermaßen vertrauen können.**

Gleichzeitig gilt: Nicht jede KI eignet sich für jeden Anwendungsfall. Je nach Zielsetzung sollten unterschiedliche KI-Technologien gezielt eingesetzt werden, wie etwa ein RAG-Verfahren beim Einsatz von LLMs, um die Fehleranfälligkeit zu senken. Software für Wissensmanagement bildet dabei die gemeinsame Grundlage, indem es Informationen zentral bereitstellt, strukturiert und für verschiedene KI-Anwendungen maschinenlesbar macht. **So entsteht die Basis für eine Trustworthy AI, die konsistente und überprüfbare Ergebnisse liefert.**

Eine zentrale Wissensbasis ermöglicht darüber hinaus die **Automatisierung weiterer wissens-intensiver Prozesse**. Ob Chatbot, Agent Assist oder Omnichannel-Service – alle Anwendungen greifen auf dieselben validierten Inhalte zu und liefern dadurch kanalübergreifend konsistente Antworten. Kunden erhalten unabhängig davon, ob sie per Telefon, E-Mail oder Chat Kontakt aufnehmen, stets aktuelle und verlässliche Informationen.

Damit entwickelt sich Wissensmanagement von einem Nice-to-have-Werkzeug zu einer strategischen Grundlage für den gesamten Service. Im Customer Support trägt es dazu bei, steigende Ticketzahlen effizient zu bewältigen.

Die Tools lassen sich aber auch in anderen Service-Bereichen gewinnbringend einsetzen. Im Field Service etwa haben Techniker über mobile Endgeräte jederzeit Zugriff auf das gesamte Unternehmenswissen, wodurch **Doppelanfahrten vermieden und Einsätze beschleunigt** werden. Im After Sales unterstützt eine zentrale Wissensbasis beispielsweise durch **passende Produktempfehlungen, Wartungserinnerungen** oder Schritt-für-Schritt-Anleitungen für den Austausch von Verschleißteilen.

Darüber hinaus sichert Wissensmanagement wertvolles Erfahrungswissen dauerhaft im Unternehmen. **Know-how bleibt nicht länger in den Köpfen von einzelnen Mitarbeitenden**, sondern steht allen Teams jederzeit zur Verfügung. Das steigert die Produktivität, verbessert die Qualität von Antworten und verkürzt die Lösungszeiten, während weniger Anfragen an den Second-Level-Support eskaliert werden müssen. Gleichzeitig erleichtert eine zentrale Wissensbasis die **Einarbeitung neuer Mitarbeitender** und hilft Unternehmen dabei, den Folgen des Fachkräftemangels und des **demografischen Wandels entgegenzuwirken**.



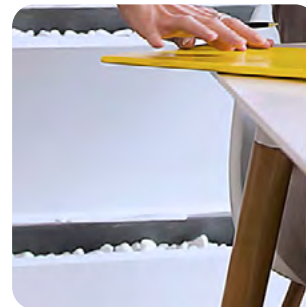
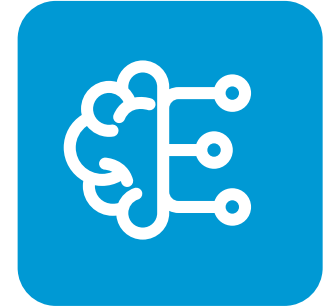
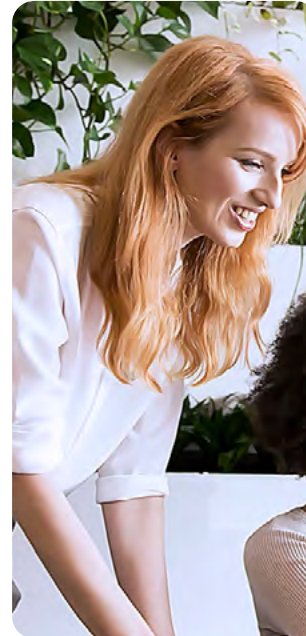
Management Summary

Vorteile von KI-basiertem Wissensmanagement für die Industrie

Wissensmanagement hat sich angesichts steigender Kundenanforderungen, Tickets und Produktkomplexität von einem Nice-to-have zu einer **essenziellen Basis für modernen Kundenservice entwickelt**. Industrieunternehmen, die früh ihr Know-how digitalisieren und systematisch einsetzen, werden langfristig erfolgreicher ihren Service anbieten und KI-Fähigkeiten monetarisieren.

Modernes Wissensmanagement stellt sicher, dass Mitarbeitende, Partner und Kunden jederzeit auf dieselben aktuellen, validen Informationen zugreifen und wertvolle Kontextinformationen als Entscheidungsgrundlage erhalten. Für weitere KI-Anwendungen ist sie weiterhin eine essenzielle Grundlage, um qualitative Ergebnisse zu liefern. Denn ohne aktuelle, strukturierte Wissensquellen liefert auch die beste KI nur unvollständige oder falsche Antworten. Nur mit Wissensmanagement werden schnelle Bearbeitungszeiten, konsistente Antworten und eine höhere Servicequalität im Kundenservice realisiert.

Empolis Industrial Knowledge ist die KI-basierte Wissensmanagement-Lösung für den Customer Support, Field Service und After Sales. Die SaaS-Lösung bündelt sämtliche Informationen, Dokumente oder Notizen in einer zentralen Plattform und macht die strukturiert und kontextbezogen verfügbar. KI-basierte Volltextsuche, KI-Chatbot, Entscheidungsbäume, Checklisten, Self-Service Portal, Standardschnittstellen und vieles weitere mehr – die Standardsoftware vereint alle Mehrwerte und skaliert mit Ihren Anforderungen.





KI-basiertes Wissensmanagement liefert strategische Mehrwerte für die Unternehmensführung

- **Reduktion operativer Risiken:** Kritische Expertise bleibt im Unternehmen – unabhängig von Personalfluktuations- oder demografischem Wandel.
- **Steigerung von Effizienz und Produktivität:** Schnellerer Zugriff auf geprüfte Lösungen führt zu kürzeren Durchlaufzeiten in Service, Produktion und Qualitätsmanagement.
- **Höhere Prozess- und Produktqualität:** Entscheidungen werden faktenbasiert und konsistent getroffen, Fehlerquoten sinken.
- **Beschleunigung der digitalen Transformation:** Wissensprozesse werden automatisiert, frei von Medienbrüchen und entlang der Wertschöpfungskette orchestriert.
- **Nachweisbarer ROI:** Wiederverwendbares Wissen reduziert Antwortzeiten, erhöht First-Time-Fix-Rates und verkürzt Einarbeitungszeiten.

Warum dieser Ansatz funktioniert

KI-basiertes Wissensmanagement-Software bildet den gesamten Wissenskreislauf ab: erfassen, strukturieren, pflegen, nutzen. Damit wird aus verstreuten Daten ein belastbares, skalierbares Entscheidungsfundament und die kontinuierliche Verwendung hält die Datenbasis aktuell. Damit wird aus verstreuten Daten ein belastbares, skalierbares Entscheidungsfundament.

Fazit

Unternehmen, die ihr Wissen aktiv managen, verbessern gleichzeitig Produktivität, Qualität und Kostenstruktur – und sichern ihre Wettbewerbsfähigkeit in einem Markt, in dem Erfahrung zur wertvollsten Ressource wird. Wissensmanagement ist ein System, das Mitarbeitende, Kunden und Partner in jeder Situation befähigt, die richtige Entscheidung zu treffen.

Ihr Nutzen auf einen Blick

- Bis zu **89 % weniger Suchzeiten** nach der richtigen Information
- Bis zu **34 % geringere Prozesskosten** durch schnellere Bearbeitung & weniger Fehler
- Bis zu **43 % höhere First-Time-Fix-Rate**
- **Beschleunigtes Onboarding** neuer Mitarbeitender und weniger Rückfragen

Buchen Sie jetzt Ihre individuelle Demo!

Sichern Sie sich jetzt Ihre persönliche 30-minütige Demo unserer Softwarelösung und erleben Sie die Vorteile aus erster Hand!

- Identifikation von konkreten Use Cases
- Unterstützung bei der Wirtschaftlichkeitsrechnung
- Live-Demo von Funktionen
- Eingehen auf individuelle Fragen

Jetzt Demo buchen

www.empolis.com/demo-anfordern