



## TDM - Die Dialogmanufaktur mit Zukunftsvision:

# Wie KI und ChatGPT den Kundenservice verändern und warum der Mensch im Mittelpunkt bleibt

Wir schreiben das Jahr 2028. Künstliche Intelligenz ist mittlerweile zum Standard im Arbeitsalltag geworden. Vor allem in der Datenanalyse, im Marketing und im Kundenservice werden KI-Technologien eingesetzt, um effizienter zu arbeiten und schnellere Entscheidungen zu treffen. Die europäische Union hat Gesetze und Rahmenbedingungen geschaffen, die den Einsatz von KI regulieren, damit das Wohlergehen und die Privatsphäre von Menschen geschützt werden.

**W**ie schaut es aber in Call Centern aus, wo aktuell gut ausgebildete Fachkräfte Kundenanliegen über verschiedenste Kanäle von Mensch zu Mensch beantworten? Wie wird sich mit den Fortschritten in der Künstlichen Intelligenz (KI) und der Entwicklung von Chatbots wie ChatGPT der Kundenservice verändern?

KI und Chatbots werden zweifellos eine zentrale Rolle in der Zukunft der Call Center spielen. Chatbots sind spezielle Arten von KI-Systemen, die auf natürlicher Sprachverarbeitung basieren und in der Lage sind, mit Kunden auf eine menschenähnliche Weise zu kommunizieren. Durch deren Einsatz werden komplexe Aufgaben übernommen: Kundenanfragen werden in Echtzeit bearbeitet, Probleme diagnostiziert und Lösungen angeboten oder Routinetätigkeiten automatisiert.

### Wir wagen nun also einen Blick ins Jahr 2028

Der Kundenservice ist von künstlicher Intelligenz und automatisierten Prozessen geprägt. Kunden werden in der Lage sein, mithilfe von Sprach- und Texteingabe-Interaktionen mit intelligenten Chatbots oder virtuellen Assistenten zu kommunizieren, die mit fortgeschrittenen NLP-Technologien (Natural Language Processing) ausgestattet sind. Dies hat zu einer deutlichen Erhöhung der Effizienz und Schnelligkeit der Kundenserviceprozesse geführt. KI-Systeme analysieren große Mengen an Daten in Echtzeit, um Kundenanfragen sofort zu verstehen und relevante Informationen bereitzustellen. Chatbots sind rund um die Uhr verfügbar, um Kundenanfragen zu bearbeiten, was zu einer schnelleren und nahtloseren Kundenerfahrung führt. Auch Sprache wird mittlerweile hervorragend über synthetische Stimmen künstlich simuliert. Du möchtest mit Arnold Schwarzenegger über die Retoure deiner letzten Online-Bestellung reden? Kein Problem, im Anschluss könnt ihr euch gleich noch über eine mögliche Weltherrschaft der Maschinen über die Menschheit unterhalten. Das kostet dann aber extra.

### Und was ist aus den Menschen geworden?

Die TDM feiert im Jahr 2028 ihr 45-jähriges Firmenjubiläum. Keine fünf Jahre ist es her, dass ChatGPT das Licht der Welt erblickt hat und eine neue Zeitenwende, eingeläutet hat, ähnlich die, der industriellen Revolution. Die Kommunikation und die Anzahl der Interaktionen haben sich insgesamt aufgrund steigender Angebote und Services stark erhöht. Bei TDM sind noch mehr gut ausgebildete Fachkräfte als vor fünf Jahren beschäftigt. Diese sind in der Lage, auf KI-gestützte Tools und Chatbots zuzugreifen, um schnell auf Kundenanfragen relevante Informationen zu erhalten und Lösungen anzubieten. Auch die Kundenerwartungen sind gestiegen. Kundenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft sind im Fokus und werden durch menschliche Interaktionen gefördert. TDM Fachkräfte sind in der Lage, Kundenbeziehungen aufzubauen, Kundenpräferenzen, Beschwerden und Bedenken zu verstehen und

kundenzentrierte Lösungen anzubieten. Sie zeigen Empathie und stellen menschliche Verbindungen mit den Kunden her, um das Vertrauen und die Loyalität zu stärken.

Während KI-gestützte Systeme viele der routinemäßigen Aufgaben automatisiert haben, sind die TDM Fachkräfte in komplexeren und anspruchsvolleren Aufgabenbereichen eingesetzt. Wenn es um emotionale Unterstützung und schwierige Kundensituationen geht, wo empathische Kommunikation, menschliche Intuition, Emotion, Urteilsvermögen, Konfliktlösung und kritisches Denken gefragt ist. In komplexen und emotionalen Situationen, wie beispielsweise bei Beschwerden oder sensiblen Themen, werden Call Center-Mitarbeitende nach wie vor eine unverzichtbare Rolle spielen, um mit Kunden in einem menschlichen und empathischen Rahmen umzugehen. Selbst wenn KI Empathie simulieren kann, stellt sich die Frage, ob der Kontakt zu einem echten Menschen nicht gewollt ist, also ein menschliches Produkt im Kundenservice mit „Nachhaltigkeits-Siegel“. Hier ist dann auch der Schlüssel für ein exzellentes Kundenerlebnis, wenn KI und menschliche Intelligenz Hand in Hand arbeiten und sich sinnvoll ergänzen.

TDM bleibt eine echte Dialog-Manufaktur, die individuelle Konzepte für jeden Kundenbedarf mit gut ausgebildeten Menschen anbietet. KI und Chatbots sind unterstützende Technologien, die es aufgabenbezogen sinnvoll einzusetzen gilt. Nicht mehr, nicht weniger! Nur weil etwas möglich ist, ist es noch lange nicht gut für die Menschen. Wer nur aus Kostengründen alles auf KI und Roboter setzt, wird den Kunden aus den Augen und Ohren verlieren. Anfang der 2000er Jahre rückten nachhaltige Produkte und Dienstleistungen in den Vordergrund des Konsums, weil die Menschheit erkannte, dass ein „höher schneller weiter“ destruktiv auf unseren Planeten wirkt. Heute heißt es für uns, Augen und Ohren offen zu halten für aktuelle Entwicklungen, nachhaltige Trends zu erkennen und sich auf die Zukunft gut vorzubereiten.

### Im Jahre 2028 wird TDM KI vermutlich in folgenden Bereichen unterstützend einsetzen

- Automatisierte Standardanfragen können von KI-Systemen übernommen werden wie beispielsweise Öffnungszeiten oder der Bestellstatus einer Bestellung. Die Mitarbeitenden können sich so auf komplexere Fragen konzentrieren. TDM ist weiterhin auf erklärungsbedürftige Produkte spezialisiert.
- Intelligente Weiterleitung von Gesprächen. So könnten Anrufe an dem am besten geeigneten Mitarbeitenden weitergeleitet werden. Anfragen zu Produkten an den Vertrieb, technische Probleme an den Support.



KI hilft Heiko: Systeme und Netzwerke automatisiert zu überwachen und Datenschutzrisiken zu identifizieren.\*

- KI-Systeme können Kundendaten analysieren, so dass die Kundenbetreuenden einen individuelleren und bedarfsgerechteren Service anbieten können.
- KI-Datenbanken können schnell und effizienter Informationen für Kundenbetreuungen bereitstellen.
- Durch KI können auf einzelne Mitarbeitende individuell zugeschnittene Coachings und Schulungen in kürzester Zeit erstellt werden, die auf realen Telefongesprächen basieren

Das sind nur einige Beispiele, die zeigen, wie sich TDM im Jahr 2028 positioniert. Insgesamt wird KI dazu beitragen, den Kundenservice in Call Centern zu verbessern, indem sie Mitarbeitende unterstützt und entlastet, anstatt sie zu ersetzen. Ein wichtiger Aspekt des zukünftigen Arbeitsalltags von Call-center-Mitarbeitenden wird dabei die ständige Weiterbildung sein. Mit den raschen Fortschritten in der KI und Technologie wird es erforderlich sein, dass Call Center-Mitarbeitende ständig ihre Fähigkeiten und ihr Wissen in Bezug auf den Umgang mit KI-gestützten Systemen, Chatbots und anderen technologischen Tools aktualisieren, um mit den neuesten Entwicklungen Schritt zu halten. Der Vergleich mit dem Umstieg von der Bedienung einer Schreibmaschine auf den Computer mag hier nicht ganz verkehrt sein. Der Mensch bleibt also im Mittelpunkt! Langfristige Mitarbeiterbindung ist und bleibt trotz KI ein Schlüsselfaktor für den Erfolg, da dies wiederum Vertrauen zu den Kundinnen und Kunden schafft.



KI unterstützt Alexandros: KI-Schulungen für personalisierte Weiterbildung.\*

### Und wie sieht diese Mitarbeiterbindung durch Technologie unterstützend bei TDM im Jahre 2028 aus?

- Arbeitsabläufe werden weiter optimiert, um die Belastung zu reduzieren.
- Interne Mitarbeiterkommunikation wird durch KI-gestützte Datenbanken und intelligente Chat-Tools verbessert werden, so dass z.B. Antworten auf häufig gestellte Fragen sehr viel schneller recherchiert werden können.
- Monotone Routineaufgaben (z.B. Datenbank-eintragungen) werden durch KI ersetzt und ermöglichen so den Mitarbeitenden sich auf anspruchsvollere, empathischere Aufgaben wie dem Service mit der Kundschaft zu fokussieren.
- Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz oder Arbeitszeiten können noch besser gesteuert werden, wodurch die Arbeitsbelastung und somit der Stresslevel sinken.



KI unterstützt Vlora: KI-Assistenten für Kundensupport bei TDM Team international.\*

## Und was sagt ChatGPT über sich selber, welche Rolle KI und ChatGPT in fünf Jahren im Call Center haben wird?

„Ein weiterer möglicher Bereich, in dem Call Center-Mitarbeiter in der Zukunft verstärkt involviert sein könnten, ist die Überwachung von KI-Systemen und Chatbots selbst. Während KI-Systeme und Chatbots fortgeschrittener und autonomer werden, wird es dennoch wichtig sein, menschliche Überwachung und Intervention sicherzustellen, um mögliche Fehler, Vorurteile oder Missverständnisse zu erkennen und zu korrigieren. Call Center-Mitarbeiter könnten als Experten und Aufsichtspersonen fungieren, um sicherzustellen, dass KI-gestützte Systeme optimal funktionieren und Kundenanliegen erfolgreich behandelt werden. Insgesamt wird die Zukunft der Call Center von einer verstärkten Integration von KI und ChatGPT geprägt sein. Während diese Technologien die Effizienz und Effektivität im Kundenservice verbessern können, wird der Mensch nach wie vor eine unverzichtbare Rolle spielen. Call Center-Mitarbeiter werden vermehrt in komplexeren und anspruchsvolleren Aufgabenbereichen tätig sein, die menschliche Fähigkeiten erfordern, wie empathische Kommunikation, kritisches Denken und Kundenbindung. Durch ständige Weiterbildung, Flexibilität in Arbeitsmodellen und Überwachung von KI-Systemen werden Call Center-Mitarbeiter in der Lage sein, eine verbesserte Kundenerfahrung zu bieten und den Anforderungen einer sich wandelnden Call Center-Branche gerecht zu werden.“

Schlussendlich wird der Markt und der Kunde es selber entscheiden, in welchem Maße die KI den Menschen im Call Center ergänzen oder gar ersetzen wird. In fünf Jahren sind wir schlauer!

## Bewahren und Gestalten

TDM wird im Jahre 2028 im Herzen das gleiche Unternehmen sein, wie 1983 als Barbara Klug die Telefon-Direkt-Marketing GmbH gründete und das gleiche Unternehmen wie heute, 2023, in dem rund 500 Mitarbeitende jeden Tag ihre Empathie und Leidenschaft in erklärungsbedürftigen Projekten aus Branchen wie Industrie, Handel, E-Commerce, Banken, Versicherungen, Automobil, Textil u.v.m. unter Beweis stellen.

**TDM.**  
Wir sprechen Erfolg

Und auch das bleibt gleich: Heutige und zukünftige Technologien werden bei TDM genutzt, um die DNA von TDM zu bewahren, nämlich um Arbeitsabläufe zu optimieren und Mitarbeiterbindung zu stärken, damit TDM eine Dialog-Manufaktur bleibt, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht.



KI hilft Jacqueline: KI-Sentiment-Analyse für Kundenzufriedenheit & -anliegen.\*



KI hilft Jordy Felipe: KI-basierte Anrufverarbeitung durch Weiterleitung an geeignete Mitarbeitende.\*



KI unterstützt Cora: Automatisierte Vorschläge für schnelle Kundenzufriedenheit durch KI.\*

\*Die Bildunterschriften zeigen mögliche Zukunftsszenarien bei TDM, wie Mensch und KI in den nächsten Jahren harmonisieren könnten.