

Die KI-im-Kundenservice-Checkliste

Eine konsolidierte, umsetzbare Checkliste, um den Kundenservice auf KI vorzubereiten. Basierend auf aktuellen Best Practices und Enterprise-RAG-Governance-Literatur, 2025-2026.



Anwendung: von oben nach unten arbeiten. Die Gruppen folgen dem Projektlebenszyklus - erst Grundlage, dann Automatisierung. Jeden Punkt abhaken; alles Offene ist Ihr Backlog. Punkte mit **[Advanced]** gehen über die Grundlagen hinaus und werden relevant, sobald die Basis steht.



Leitprinzip aus der Recherche: Die Implementierungsarbeit besteht darin, Wissen aufzubauen und zu steuern, nicht darin, das KI-Tool auszuwählen. Die Qualitätsgrenze eines KI-Bots wird durch das verfügbare Wissen bestimmt.



A

Grundlage: wissen, wo Ihr Wissen liegt

- ☐ Alle Orte erfassen, an denen Servicewissen liegt: KB-Artikel, Richtlinien, Produkt-handbücher, Makros, CRM-Notizen, frühere Ticketlösungen, Laufwerke, Expertinnen und Experten.
- ☐ Owner und Zugriffsweg für jede Quelle notieren.
- ☐ Eine einzige zentrale Wissensquelle definieren und benennen.
- ☐ Doppelte und veraltete Artikel entfernen oder archivieren, bevor ein Modell sie nutzt.
- ☐ **[Advanced]** Widersprüchliche Artikel zum selben Thema zur Klärung markieren (zwei Troubleshooting-Guides für ein Problem erhöhen das Halluzinationsrisiko).
- ☐ **[Advanced]** Retrieval-Struktur, Tagging, Metadaten und Hierarchie definieren, damit Inhalte maschinenauffindbar sind, nicht nur für Menschen lesbar.



B

Wissensqualität & Governance

- ☐ Review- und Freigabeprozess für neue und geänderte Artikel mit klarem Knowledge Owner etablieren.
- ☐ Zielzeit festlegen, damit Richtlinien- oder Produktänderungen schnell in allen Kanälen aktualisiert werden.
- ☐ Feedbackprozess einrichten, damit Agents fehlende oder falsche Inhalte einfach melden können.
- ☐ Content-Lifecycle definieren: Versionierung, Review-Rhythmus und Archivierung veralteter Inhalte.
- ☐ **[Advanced]** Konsistenzcheck einrichten, um Widersprüche zwischen Artikeln, Sprachen und Märkten sichtbar zu machen.
- ☐ **[Advanced]** Gap Detection einrichten, um Ticketspitzen ohne passenden Artikel zu erkennen und zur Prüfung vorzubereiten.



C

Scope, Leitplanken & Vertrauen

- ☐ Kontakttypen für Automatisierung festlegen (Tier-1-FAQs, Bestellstatus, Retouren) und die Fälle, die beim Menschen bleiben.
- ☐ Regeln für die Übergabe an Menschen und den genauen Auslösemoment definieren.
- ☐ Dokumentieren, was die KI NIEMALS tun darf (sensible Fälle, compliance-kritische Antworten, emotionale Situationen).
- ☐ Autonomiestufen festlegen: wo KI allein handelt und wo Freigabe nötig ist (z. B. Erstattungen über einem Schwellenwert).
- ☐ **[Advanced]** Fallback-Verhalten festlegen wenn Konfidenz niedrig ist oder Quellen widersprüchlich sind. Modell nicht raten lassen.
- ☐ **[Advanced]** Sicherstellen, dass jede KI-Antwort ihre Quelle nennt und auditierbar ist.

Die KI-im-Kunden-service-Checkliste

CHECKLISTE FORTSETZEN



D

Integration & Operations

- ☐ Sicherstellen, dass die KI im Agent-Workflow / Desktop lebt, nicht als separater Login daneben.
- ☐ Systeme mappen, mit denen sie verbunden sein muss (CRM, CCaaS, Ticketing, Order/Backoffice) und die Integrationsmethode (API, Webhooks).
- ☐ Trigger identisch zum bestehenden Prozess halten (E-Mail, Chat, Formular, IVR, CRM-Event) um Reporting-Kontinuität zu sichern.
- ☐ [Advanced] Prüfen, ob die Retrieval-Schicht Zugriffsrechte respektiert - vertrauliche Dokumente dürfen nicht bei falschen Nutzern erscheinen.
- ☐ [Advanced] Peak Load (z. B. 3x) und Multichannel-Routing vor dem Go-live planen, nicht danach.
- ☐ [Advanced] Staging-Umgebung für Tests, Training und Konfigurationsänderungen bereitstellen.



E

Messung & Business Case

- ☐ Ziel und Baseline VOR dem Build definieren: Lösungsquote, AHT, eingesparte Stunden, Deflection.
- ☐ Anteil repetitiver und realistisch automatisierbarer Kontakte kennen (meist 55-70 %).
- ☐ Reporting einrichten, das zwischen „touched“ und „fully resolved“ Kontakten unterscheidet.
- ☐ KI-gelöste Kontakte und gesparte Agent-Stunden als festen KPI tracken.
- ☐ [Advanced] Review-Rhythmus definieren: tägliche Stichproben markierter Interaktionen, wöchentliche Edge-Case-Reviews, monatliche Trendanalyse.
- ☐ [Advanced] Post-Go-live-Review planen, um Budget für Runde zwei zu sichern.



F

Compliance & Daten

- ☐ EU-Hosting und DSGVO-konforme Datenverarbeitung bestätigen; Rechtsgrundlage pro Datenfeld dokumentieren.
- ☐ EU-AI-Act-Verpflichtungen für KI-Komponenten prüfen und Verantwortung für den Nachweis zuweisen.
- ☐ Audit Trail ab Tag eins aufbauen - jede Interaktion erzeugt ein strukturiertes, compliance-gemapptes Log.
- ☐ [Advanced] Löschkonzept und Betroffenenrechte definieren (Auskunft, Löschung, Portabilität).



Ergebnis auswerten

Zählen Sie die abgehakten Punkte. Dies ist ein Readiness-Signal, keine Bewertung:

Die meisten Punkte offen

Mit Gruppe (A) starten. Noch kein Modell auswählen - zuerst Wissen konsolidieren.

A-B weitgehend abgehakt

Die Grundlage steht. Als Nächstes Scope/Leitplanken (C) und Workflow-Einbettung (D) fokussieren.

A-D abgehakt

Sie sind nah an AI-ready. Entscheidend sind jetzt Messung (E) und auditierbare Compliance (F).

Advanced-Punkte auch abgehakt

Produktionsreif. Fokus auf Skalierung und Ergebnisverantwortung.



Quellen zusammengeführt: Gartner GenAI / Knowledge-Management Findings (2024-26), Zendesk AI Readiness Checklist (2026), Kustomer AI Best Practices (2026), Swept AI Governance Checklist (2026), everworker.ai Implementation Checklist (2025), Enterprise-RAG-Governance-Literatur (Atlan, Techment, NStarX, 2026). Konsolidiert und für den Kundenservice-/Archie-Kontext umformuliert.