

Vom Krisenmanager zum System-Architekten

Wie sich die Rolle von Service Leads mit KI verändert und
wie wir sie dabei unterstützen.





Vorwort

Service am Scheideweg

Montagsmorgen in einem Contact Center irgendwo in Deutschland. Der Vormittag startet mit zwei Meetings. Im ersten fragt die Geschäftsführung, wann die neue KI endlich Kosten spart. Im zweiten meldet das Team schon wieder einen Rekord beim Krankenstand. Kurzfristiger Ersatz? Nicht zu finden. Fachkräftemangel, kann man nichts machen.

Das ist der Alltag vieler Service Leads in der Sandwich-Position. Von oben steigt der Druck, Kosten zu senken und die Qualität zu steigern. Von unten signalisieren Teams, dass sie am Limit arbeiten – geplagt von steigenden Erwartungen und Tools, die mehr Zeit kosten als einsparen.

Das alles mag überspitzt formuliert sein, macht aber deutlich: Künstliche Intelligenz allein wird die strukturellen Probleme nicht lösen. Wer KI über fragmentierte Systeme stülpt, skaliert nur die Frustration von Kund:innen und Mitarbeitenden. 2026 ist das die neue Krise im Kundenservice, wie das Magazin Forbes neulich schrieb.

In diesem Whitepaper gehen wir deshalb den drängenden Fragen nach, die Service Leads gerade umtreiben: Wie lassen sich Teams entlasten, ohne sie mit KI noch weiter zu überfordern? Wie beendet man das Tool-Chaos, das täglich wertvolle Arbeitszeit frisst? Was steckt dahinter, wenn Kund:innen stillschweigend abwandern? Und was braucht es, damit die Übergabe zwischen KI und menschlichen Agenten funktioniert, ohne dass wertvoller Kontext verloren geht?

Auf diese Fragen gibt es keine einfachen Antworten. Wir haben deshalb die wichtigsten Branchenstudien gesichtet, um zu ermitteln, wo andere stehen und was sich daraus lernen lässt.

Klar ist: Die Rolle von Service Leads verändert sich gerade grundlegend. Wer heute noch Brände löscht, soll morgen das System gestalten. Das ist wahlweise eine Zumutung oder eine Chance. Meistens beides gleichzeitig.



Executive Summary

Weniger Krise, mehr System

Unsere Analyse zeichnet ein klares Bild: Der Kundenservice befindet sich in einer Systemkrise. Der Versuch, dem akuten Fachkräftemangel und steigenden Kundenerwartungen durch die schnelle Einführung von KI-Tools zu begegnen, verschärft die Probleme, statt sie zu lösen.

Dazu drei Kernbeobachtungen:

1. Die Belastungsgrenze ist überschritten:

Rekord-Krankenstände und eine hohe Fluktuationsquote sind die Quittung für die chronische Überlastung von Teams. Agent:innen jonglieren im „Frankenstack“ schon heute mit verschiedenen Tools gleichzeitig: Zusätzliche KI-Werkzeuge führen unweigerlich zum kognitiven Kollaps.

2. Die Automatisierungs-Falle schnappt zu:

Reine Ticket-Abwehr (Deflection) zerstört das Kundenerlebnis. Wenn KI-Systeme unbemerkt falsche Antworten liefern oder den Kontext bei der Übergabe an Menschen verlieren, wandern Kund:innen stillschweigend ab.

3. Die Rolle des Service Leads wandelt sich:

Die Zeit des reinen Personalmanagements und Feuerlöschens ist vorbei. Service Leads müssen zu Architekten eines stabilen, integrierten Ökosystems aus Menschen, KI-Agenten und zentralem Wissen werden.

Erfolgreiche Automatisierung erfordert ein stabiles Fundament. Bevor KI-Systeme wertschöpfend arbeiten können, gilt es, die Tool-Landschaft zu konsolidieren, eine Single Source of Truth zu etablieren und klare Übergabeprozesse zu definieren. Nur so wird KI vom Risikofaktor zum Teampartner.

Trend 1

AI Brain Fry verschärft die Personalkrise

Die Belastung im Kundenservice liegt auf einem Rekordniveau. Das spiegelt sich in einem Krankenstand wider, der mit 35,0 Fehltagen pro Jahr deutlich über dem Durchschnitt aller Branchen liegt. Haupttreiber dieser Entwicklung sind psychische Erkrankungen wie Burnout und Depressionen, die den Berichten der großen Krankenkassen zufolge die längsten Ausfallzeiten verursachen.

Zu dem ohnehin stressigen Umgang mit frustrierten Kund:innen gesellt sich ein hausgemachtes Problem: die unkoordinierte Einführung von KI-Tools, die zu chronischer kognitiver Überlastung führen kann.

Denn der Versuch, Personalengpässe schnell durch Einzellösungen abzufedern, bewirkt im Alltag das Gegenteil. Müssen Agent:innen zusätzlich zu ihren klassischen Systemen mehrere KI-Assistenten bedienen, tritt ein, was die Berater:innen von BCG „AI Brain Fry“ getauft haben: eine Gehirnschmelze.

Das ständige Wechseln zwischen Systemen frisst nicht nur Zeit – rund 51 Minuten pro Woche (2026). Es erhöht außerdem die geistige Belastung, führt schneller zu einer mentalen Erschöpfung und treibt das Burnout-Risiko weiter in die Höhe.

88%

der Wissensarbeiter:innen, die intensiv mit KI-Systemen arbeiten, berichten von verstärkten Burnout-Gefühlen.

BCG (2026)

34%

der CX-Leader benennen emotionalen Stress durch Kundeninteraktionen als größten Belastungsfaktor für ihre Teams.

Puzzel (2026)

Fehlzeiten 2024 im Vergleich (ØAU-Tage pro Jahr, AOK-Versicherte)

Alle Branchen	23,9
Dialogmarketing	35,0
Burnout alle Branchen	186,0 je 1.000 Versicherte
Burnout Dialogmarketing	460,8 je 1.000 Versicherte

WiDo (2025)

Die gesundheitliche Belastung der Teams bleibt nicht ohne Konsequenzen. Wenn die kognitive Last im Alltag dauerhaft zu hoch ist, wählen Mitarbeitende als einzig verbleibenden Ausweg: die Kündigung.

Daraus ergibt sich ein Kreislauf, der hohe Folgekosten verursacht – laut McKinsey (2020) liegen diese zwischen 10.000 und 20.000 US-Dollar pro Agent:in. Knapp die Hälfte davon entsteht in den ersten drei Monaten nach der Einstellung, bis neue Mitarbeitende die nötige Sicherheit im Umgang mit den komplexen Systemen erlangen. Während dieser Einarbeitungszeit zahlt das Unternehmen zwar das volle Gehalt, erhält aber nur einen Bruchteil der produktiven Leistung. Angesichts einer durchschnittlichen Fluktuation von nahezu 20 Prozent entstehen daraus erhebliche Kosten, die häufig nicht budgetiert sind.

Gleichzeitig werden erfahrene Kolleg:innen, Teamleiter:innen und Trainer:innen gebunden, um den Onboarding-Prozess zu begleiten. Auch das senkt zumindest temporär die Produktivität der gesamten Abteilung.

Besonders fatal: Verlassen eingearbeitete Agent:innen das Unternehmen, geht wertvolles Erfahrungswissen verloren. Nachfolgende starten wieder bei null, was die Bearbeitungszeiten verlängert und die Fehlerquote erhöht.

Jeder Euro, der in die Bindung von Mitarbeitenden durch bessere Bedingungen und integrierte Systeme investiert wird, spart ein Vielfaches an Recruiting- und Onboarding-Kosten. Die Senkung der Fluktuation ist damit der direkteste Hebel, um Betriebskosten zu optimieren.

19,2%

beträgt die durchschnittliche Fluktuation in deutschen Contact Centern, doppelt so viel wie der Branchendurchschnitt.

PwC (2022)

4,4 Wochen

dauert die durchschnittliche Einarbeitungszeit von Agent:innen in komplexeren europäischen Märkten.

Puzzel (2026)

Lebenszyklus von Agent:innen

7%

Einarbeitung (0% Produktivität, volle Kosten)

14%

Ramp-up (erhöhte Fehlerquote)

65%

Volle Produktivität (echte Wertschöpfung)

14%

Innere Kündigung und Offboarding

Trend 2

Tech-Bündelung wird zur Überlebensfrage

Die Suche nach Informationen ist in vielen Unternehmen Alltag. Dabei handelt es sich nicht etwa um ein Versäumnis der Mitarbeitenden, sondern ist das Symptom einer unvollständigen Digitalisierung. Das Wissen wächst dezentral in den Köpfen einzelner Teams, während die offiziellen Datenbanken veralten.

Die Fragmentierung zwingt Service-Mitarbeitende dazu, während des Live-Gesprächs zu improvisieren. Sie wühlen in alten Chat-Verläufen, rufen PDFs auf und switchen währenddessen zwischen unterschiedlichen Tools. Das hemmt die Produktivität, verlängert die Lösungszeit künstlich und erhöht die Fehlerquote.

Die Antwort auf diese Probleme kann nicht darin bestehen, noch mehr Dokumente zu erzeugen. Wer seine Systeme auf das KI-Zeitalter vorbereiten möchte, muss zwingend eine „Single Source of Truth“ etablieren – die eine Stelle, an der alle Informationen zentral gepflegt werden und in Echtzeit abrufbar sind.

Erst dann sinkt nicht nur die kognitive Last für das Team, sondern es entsteht auch die Grundlage, um KI-Systeme überhaupt sinnvoll im Kundenservice einsetzen zu können.

Herausforderungen von Service Leads durch Multi-Vendor-Systeme

42%	Compliance, Sicherheit, Recht, Risikomanagement
41%	Fehlende interne Expertise mit KI oder Design von KI-Agenten
37%	Inkompatible Altsysteme
35%	Integration isolierter Daten und Anwendungen

Mulesoft (2026)

86%

der Service-Mitarbeitenden nutzen drei bis fünf Systeme, um ein Anliegen zu bearbeiten.

Puzzel (2026)

94%

der Service Leads sehen in der Konsolidierung des Tech Stacks den zentralen Hebel für mehr Effizienz.

BCG (2026)

Eine Ursache für die unproduktive Suchzeit liegt in den historisch gewachsenen Systemlandschaften, in Anlehnung an die Romanfigur auch „Frankenstack“ getauft.

Viele Contact Center nutzen heute eine Vielzahl unkoordinierter Einzellösungen für Telefonie, E-Mail, Chat, CRM und Ticketing. Nur ein Bruchteil der Unternehmen arbeitet auf einer einzigen, voll integrierten Plattform. Für Mitarbeitende bedeutet dies, dass sie während eines einzigen Kundengesprächs permanent zwischen unzähligen Anwendungen hin- und herwechseln müssen.

Das „Multi-Tabbing“ ist nicht nur ein logistisches Ärgernis, sondern verursacht messbare neurobiologische Kosten. Das menschliche Gehirn ist dafür

einfach nicht ausgelegt. Bei jedem Wechsel von einem System zum anderen bleibt ein Teil der Aufmerksamkeit am vorherigen Task hängen – die Wissenschaft spricht von Attention Residue. Der ständige Kontextwechsel führt zu schneller Ermüdung und erhöht nachweislich die Fehlerquoten.

Zusätzlich treibt die Fragmentierung die Betriebskosten in die Höhe. Die Wartung und Integration unzähliger verschiedener Tools verschlingt wertvolle IT-Ressourcen und führt zu massiven Dateninkonsistenzen.

Die Konsolidierung des Tech-Stacks auf einer zentralen Plattform ist daher ein wichtiger Schritt, um die kognitive Last der Teams zu senken. Gleichzeitig können Service-Organisationen auch noch viel Geld sparen.

Herausforderungen von Service Leads durch Multi-Vendor-Systeme	
50%	beklagen höhere Support- und Wartungskosten .
47%	kämpfen mit hohem Schulungsaufwand über Tools hinweg
45%	leiden unter Inkonsistenz der Daten über Plattformen hinweg
44%	scheitern an der hohen Integrationskomplexität
Puzzel (2026)	

bis zu 40%

der CX-Leader benennen emotionalen Stress durch Kundeninteraktionen als größten Belastungsfaktor für ihre Teams.

Puzzel (2026)

86%

der Wissens-arbeiter:innen, die intensiv mit KI-Systemen arbeiten, berichten von verstärkten Burnout-Gefühlen.

BCG (2026)

Trend 3

Schlechte KI treibt Kund:innen zur Konkurrenz

Die strategische Ausrichtung vieler KI-Projekte leidet genau dann unter einem Denkfehler wenn die Technologie primär dafür eingesetzt wird, Kundenanfragen vom Team fernzuhalten. Diese Deflection kann im Alltag zu „Doom Loops“ führen: Das System versteht die Anfrage nicht, versperrt Kund:innen aber gleichzeitig den Zugang zu menschlichem Support. Aus Kundensicht wird der Service dadurch nicht effizienter, sondern schlicht unbrauchbar.

Das spiegelt sich in der Zufriedenheit wider. Während menschlich geführte Interaktionen in der Regel höhere CSAT-Werte erzielen, sinkt die Akzeptanz bei rein

KI-gesteuerten Kontakten drastisch. Kund:innen empfinden automatisierte Systeme oft als Barriere.

Die Folge ist eine zunehmende Frustration, die dazu führt, dass Verbraucher:innen aktiv versuchen, automatisierte Systeme zu umgehen oder zu manipulieren, um direkt mit einem Menschen sprechen zu können.

Eine reine Deflection-Strategie ist somit zum Scheitern verurteilt. KI darf nicht als Türsteher verstanden werden, sondern muss als intelligenter Wegweiser einfache Anliegen autonom lösen und komplexe Fälle sofort an die richtigen menschlichen Expert:innen übergeben.

Wie Verbraucher:innen versuchen, am Bot vorbeizukommen

„Mensch“, „Mitarbeiter“, oder „Person“ sagen	43,9%
Wahlloses Drücken von Ziffern auf der Tastatur	34,8%
Gezielte Eskalation durch Fluchen	17,0%

Parloa (2026)

34%

der Verbraucher:innen sagen, KI mache den Kundenservice für sie schwerer.

Glance (2026)

45%

der Kund:innen würden mit AI-Agenten kommunizieren, wenn es einen klaren Eskalationspfad zum Menschen gibt.

Salesforce (2025)

Im Gegensatz zu klassischen IT-Systemen, die bei Fehlern abstürzen oder Fehlermeldungen ausgeben, scheitern generative KI-Systeme lautlos – das ist gleichzeitig ihr größtes operatives Risiko.

Ein „stiller Fehler“ (Silent Error) tritt auf, wenn eine KI Kund:innen eine sachlich falsche, unvollständige oder halluzinierte Antwort gibt, diese jedoch sprachlich fehlerfrei und absolut überzeugend präsentiert. Da das System den Fall im CRM als „erfolgreich gelöst“ markiert, bleibt der Fehler für die Qualitätssicherung unsichtbar.

Diese stillen Fehler erzeugen einen gefährlichen blinden Fleck auf Dashboards. Während die Kennzahlen für Erstlösungsquote und Deflection eine perfekte Performance suggerieren, bauen sich im Hintergrund Support-Schulden auf.

Kund:innen, die eine falsche Auskunft erhalten haben, müssen sich erneut an den Service wenden – oft mit deutlich höherer Frustration. Die betriebswirtschaftliche Konsequenz ist der sogenannte „Silent Churn“. Die Mehrheit der Kund:innen, die eine mangelhafte KI-Erfahrung machen, meldet den Fehler nicht zurück und eröffnet keine Beschwerde. Sie verlieren schlicht das Vertrauen in die Verlässlichkeit des Unternehmens und wandern stillschweigend zur Konkurrenz ab.

Ohne eine engmaschige Governance und menschliche Kontrollinstanzen (Human-in-the-Loop) wird KI-Automatisierung somit zu einem unkalkulierbaren Risiko.

Die Dunkelziffer des „Silent Churn“: die 25-zu-1-Regel



1 Kunde beschwert sich aktiv über eine fehlerhafte KI-Antwort



25 Kund:innen machen die gleiche Erfahrung, sagen nichts, verlieren aber das Vertrauen

thinkJar (2016)

61%

der Mitarbeitenden sagen, ihr Unternehmen halte mit der KI-Einführung nicht länger Schritt.

ServiceNow (2026)

82%

aller KI-Fehler im Live-Betrieb sind „stille Fehler“ durch Halluzinationen und keine klassischen Systemabstürze.

Testlio (2025)

Trend 4

Kontextverlust zerstört die Lösungsquote

Während Unternehmen viel Energie in die Optimierung von KI-Antworten stecken, wird die Brücke von der Künstlichen Intelligenz zum Menschen oft vernachlässigt. Das Resultat ist ein „Broken Handoff“: Nach minutenlanger Interaktion mit einem Bot werden Kund:innen an Mitarbeitende weitergeleitet, und der gesamte bisherige Gesprächsverlauf geht verloren.

Dieser Kontextverlust entwertet aus Kundensicht die gesamte vorherige Interaktion. Anstatt von einer schnellen, modernen Technologie zu profitieren, fühlt sich das eher nach der starren Telefon-Warteschleife der Vergangenheit an.

Die Notwendigkeit, das Anliegen, persönliche Daten oder bereits getätigte Angaben noch einmal von vorn erklären zu müssen, ist einer der größten Treiber für akute Kundenfrustration.

Die Integration der Systeme erhält somit oberste Priorität. Eine KI ist im Kundenservice nur so wertvoll wie ihre Fähigkeit, den gesammelten Kontext – inklusive Kunden-identifikation, Absicht und bisherigem Chatverlauf – nahtlos und strukturiert an den menschlichen Arbeitsplatz zu übergeben.

42%

sind frustriert, wenn sie mehrfach mit einem Unternehmen interagieren müssen, um ein Anliegen zu lösen.

AnswerConnect (2026)

68%

der KI-zu-Mensch-Übergaben verlieren den Gesprächs-kontext.

ServiceNow (2026)

Broken Handoff trifft auf steigende Kundenerwartungen

70%	gehen davon aus, dass der volle Kontext immer vorliegt
81%	möchten, dass Mitarbeitende das Gespräch einfach fortsetzen
74%	sind frustriert, wenn sie Angaben wiederholen müssen

Parloa (2026)

Der Broken Handoff sorgt für erhebliche Ineffizienzen im Contact Center. Geht der Gesprächskontext beim Transfer verloren, schlägt sich das sofort in den wichtigsten KPIs nieder. Die Average Handling Time verlängert sich, da Agent:innen die ersten Minuten des Gesprächs damit verbringen müssen, den Fall manuell neu aufzurollen und Kund:innen zu beruhigen.

Noch dramatischer ist der Einfluss auf die Erstlösungsquote. Ein nahtloser Transfer, bei dem Agent:innen mit vollem Vorwissen einsteigen, sichert eine extrem hohe FCR. Geht dieser Kontext jedoch verloren, stürzt die Quote ab. Der Fall kann oftmals nicht mehr im ersten Anlauf

gelöst werden, was zu teuren – und aus Sicht von Kund:innen einfach nervigen – Zweit- und Drittkontakten führt.

Zusätzlich erhöht dieser Zustand die Frustration auf Agentenseite. Mitarbeitende werden unvorbereitet in Gespräche geworfen, müssen sich mit verärgerten Kund:innen auseinandersetzen und leiden unter dem Gefühl, mit unzureichenden Werkzeugen zu arbeiten. Die nahtlose Kontextübergabe ist daher nicht nur ein CX-Thema, sondern ein entscheidender Faktor für die Produktivität und Zufriedenheit des gesamten Teams. Siehe auch Trend eins.

1 von 3

der CX-Leader benennen emotionalen Stress durch Kundeninteraktionen als größten Belastungsfaktor für ihre Teams.

Puzzel (2026)

19%-Punkte

der Wissensarbeiter:innen, die intensiv mit KI-Systemen arbeiten, berichten von verstärkten Burnout-Gefühlen.

BCG (2026)

Der Effekt von „High-Effort“- Interaktionen	
-12 ppt.	sinkt die Kundenzufriedenheit (CSAT), wenn Anrufende transferiert werden.
-15 ppt.	geringer ist die CSAT, wenn Anrufende „On Hold“ gesetzt werden
4x	wahrscheinlicher ist es, dass Kund:innen nach einer aufwendigen Service-Interaktion abwandern
SQM (2021), Gartner (2023)	



Die Rolle der Service Leads

Orientierung im Komplexen

In der Vergangenheit haben Service Leads vor allem Teams geführt, Schichtpläne verwaltet, Qualität gesichert und akute Notfälle gelöst. Die Steuerung erfolgte in der Regel über Kapazitäten und Head Counts. Dieses Bild verändert sich deutlich.

Heute verantworten Service Leads das Zusammenspiel von Menschen, KI-Agenten und Wissen. Statt lediglich die Teams zu steuern, managen sie das Gesamtsystem. Das bedeutet, Routinen konsequent zu automatisieren, um Freiräume für komplexe Fälle zu schaffen. Service Leads gestalten die Infrastruktur in Contact Centern, indem sie beispielsweise Leitplanken für die Technik einziehen, und nahtlose Übergänge von KI zum Menschen sichern.

1

Von der Personalplanung zum Mix

Kapazität wird über das Zusammenspiel aus AI und Mensch geplant, nicht mehr nur über Köpfe.

2

Mehr Wertschöpfung

Routine wird automatisiert, die Menschen übernehmen die komplexen und wertvollen Fälle.

3

Neue Verantwortung

Wissens-Governance, Guardrails, Qualitätssicherung der AI und das Design der Übergabe.

4

Erweiterte Kennzahlen

Weg von AHT und SLA, hin zu Containment, Lösungsquote, Zufriedenheit und stillen Fehlern.

Die Rolle der Service Leads

Klare Regeln, mehr Kontrolle

Die Umstellung auf KI birgt Risiken für die Servicequalität. Wer zu früh oder zu grob automatisiert, verliert das Vertrauen von Kund:innen durch stumpfes Abwimmeln, unbemerkte Falschaussagen oder gebrochene Übergaben.

Kontrolle bedeutet im KI-Zeitalter jedoch nicht, jede einzelne Antwort manuell zu prüfen. Es geht darum, dem System klare Grenzen zu setzen und den Menschen genau dort einzubinden, wo er wirklich gebraucht wird.

1

Abgestufte Autonomie

Festlegen, was die KI allein entscheidet, was sie vorschlägt und was Freigaben erfordert.

2

Klares Ownership

Feste Verantwortlichkeiten für die kontinuierliche Pflege von Wissen, Flows und Leitplanken definieren.

3

Qualität in der Breite

Manuelle Stichproben durch automatisierte Qualitätsanalysen über alle Kontakte ersetzen.

4

Governance früh einbauen

Zugriffsrechte, Audit-Trails und EU-AI-Act-Konformität von Anfang an integrieren.

5

Feedback-Schleife schließen

Jede menschliche Korrektur direkt zurück ins System fließen lassen, um KI kontinuierlich zu trainieren.



Die Rolle der Service Leads

Aufhören, KI als Pflaster auf bestehendes Chaos zu kleben.

Suse, wie durchbrechen wir den Teufelskreis aus KI-Druck und überlasteten Teams?

Indem wir aufhören, KI als Pflaster auf bestehendes Chaos zu kleben. Weg vom Brände-Löschen, stattdessen das System aktiv gestalten. Der erste Schritt besteht darin, verstreutes Wissen zu bündeln und Use-Case-spezifische Playbooks zu schreiben. Nur mit klaren Spielregeln arbeitet eine KI verlässlich und entlastet das Team.

KI-Systeme liefern manchmal falsche Antworten. Wie sichert sipgate die Qualität?

Man darf eine KI nie blind auf Kund:innen loslassen. Wir nutzen automatisierte Validierungsschichten im Hintergrund und regelmäßige Stichproben durch Menschen. Qualitätssicherung ist heute kein nachgelagerter Prozess mehr, sondern Teil des täglichen Systembetriebs. Nur so verhindern wir, dass Kund:innen nach einer schlechten Service-Erfahrung mit KI stillschweigend abwandern.

Wie nimmst du das Team dabei mit?

Jede Umstellung braucht Zeit. Wenn die KI die Routine übernimmt, fällt monotone Arbeit weg. Diese freiwerdende Zeit nutzen wir auch, um uns weiterzuentwickeln. Die Teams trainieren die KI, pflegen Playbooks und sichern Qualität. Das wertet die Rolle auf, senkt die Fluktuation und hält wertvolles Wissen im Unternehmen.

Dein Rat an Service Leads, die morgen starten wollen?

Fangt klein an, aber denkt in Systemen. Versucht nicht, an Tag eins alles zu automatisieren. Pickt euch einen einzigen, klaren Use Case heraus, schreibt das Playbook, baut die Qualitätschecks auf und lernt daraus.



Suse Hagedorn verantwortet seit 2018 als Product Lead den Customer Support, Sales und Marketing bei sipgate. Sie hat die Prozesse skaliert und den Umgang mit Kundenkommunikation grundlegend modernisiert.

Bessere Kundengespräche mit sipgate

Smarte Lösungen von sipgate für Service-Teams

AI Agents, die wirklich mitarbeiten

Anrufe annehmen, Prozesse anstoßen, Kontext übergeben: rund um die Uhr, ohne manuellen Aufwand.

Vorteile für Service Leads:

- Löst Standardanfragen direkt und bearbeitet beliebig viele Gespräche gleichzeitig.
- Eskaliert Anrufe inklusive vollständigem Gesprächskontext an menschliche Agenten.
- Arbeitet in bestehenden Systemen mit und erstellt Tickets, bucht Termine und stößt Automatisierungen an.
- Lässt sich ohne IT-Vorwissen und hohe Investitionsbudgets einarbeiten wie Mitarbeitende.

Das Contact Center für optimalen Service

Intelligente Channels verteilen Anrufe zuverlässig, Echtzeit-Monitoring weist Handlungsbedarf nach.

Vorteile für Service Leads:

- Alle Agenten arbeiten mit denselben Informationen zu Anrufen und Status. Kunden erhalten einheitliche Antworten.
- Conversation Intelligence analysiert Anrufe automatisch und macht Trends, Risiken und Coaching-Bedarf sichtbar.
- Live-Einblick in Warteschlangen, Gespräche und Verfügbarkeiten sorgen für reaktionsnahe Entscheidungen.
- Der Workspace liefert Gesprächskontext und relevante Informationen automatisch mit.

Übersicht der Quellen

Personal, Gesundheit & Fluktuation

- **Wissenschaftliches Institut der AOK / WIdO (2025):** Fehlzeiten-Report (Branchenspezifische Auswertung der Fehltage)
- **Boston Consulting Group (2026):** When Using AI Leads to „Brain Fry“ (in Harvard Business Review)
- **Puzzel (2026):** State of Contact Centres 2026
- **PwC (2022):** Contact Center Markt – Quo Vadis?
- **McKinsey & Company (2020):** Customer Care – The Future Talent Factory
- **Peopleware (2020):** Die versteckten Kosten der Mitarbeiterfluktuation im Contact Center

Technologie, Systeme & Wissensmanagement

- **Puzzel (2026):** State of Contact Centres 2026
- **Mulesoft (2026):** Connectivity Benchmark Report
- **American Psychological Association (2006):** Multitasking: Switching Costs
- **Mitel (2026):** State of Workforce Communication In the AI Era
- **ServiceNow (2026):** The CX Shift: A Study Of Customer Expectations in the AI ere

Automatisierungsrisiken

- **Parloa (2026):** Consumer Patience Index (Daten zur Kundenfrustration und dem bewussten Erzwingen von menschlicher Weiterleitung).
- **Parloa (2026):** Parloa Study: 1 in 3 Americans would rather switch brands than to be put on hold (Pressemitteilung)
- **Salesforce (2025):** State of the Connected Customer (Untersuchungen zur Dunkelziffer bei schlechten AI-Erfahrungen und "Silent Churn").
- **Glance (2026):** Customer Experience 2026: The Backlash & the Bounce-Back
- **Testlio (2025):** AI Testing and Quality Report
- **ServiceNow (2026):** The CX Shift: A Study Of Customer Expecations in the AI Era
- **thinkJar via CXM World (2016):** Only 1 Out Of 26 Customers Complain. The Rest Churn.

Broken Handoff

- **ets labs (2026):** The AI Handoff Problem: Why Bot-to-Human Transfers Fail
- **Salesforce (2025):** State of the Connected Consumer Sixth Edition
- **AnswerConnect (2026):** 45 essential AI customer experience statistics every business needs to know now
- **Cisco (2024):** Cisco Announces New Webex AI Agent (Pressemitteilung)
- **SQM (2021):** Call Transfer and Hold Performance Impact on Customer Satisfaction and First Call Resolution
- **Gartner via Forbes (2023):** Customer Support Balancing Act: Human Interaction Is Critical
- **Zendesk (2026):** 92 Customer Service Statistics You Need To Know In 2026
- **Zendesk (2025):** Contextual Intelligence Becomes the New Standard for Exceptional Customer Experience in 2026 (Pressemitteilung)

Interesse geweckt?

Wie sich die Rolle von Service Leads mit KI verändert
und wie wir sie dabei unterstützen.

