

Wie KI-Agents den Kundenservice im Mittelstand optimieren

Rolf Horn
CEO | ALFRED HORN GmbH & Co. KG

Ralf Selzer
Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions

Service Summit 2025



KI im Mittelstand

Viel Luft nach oben:

Nur **20%** der Unternehmen im Mittelstand nutzen KI.

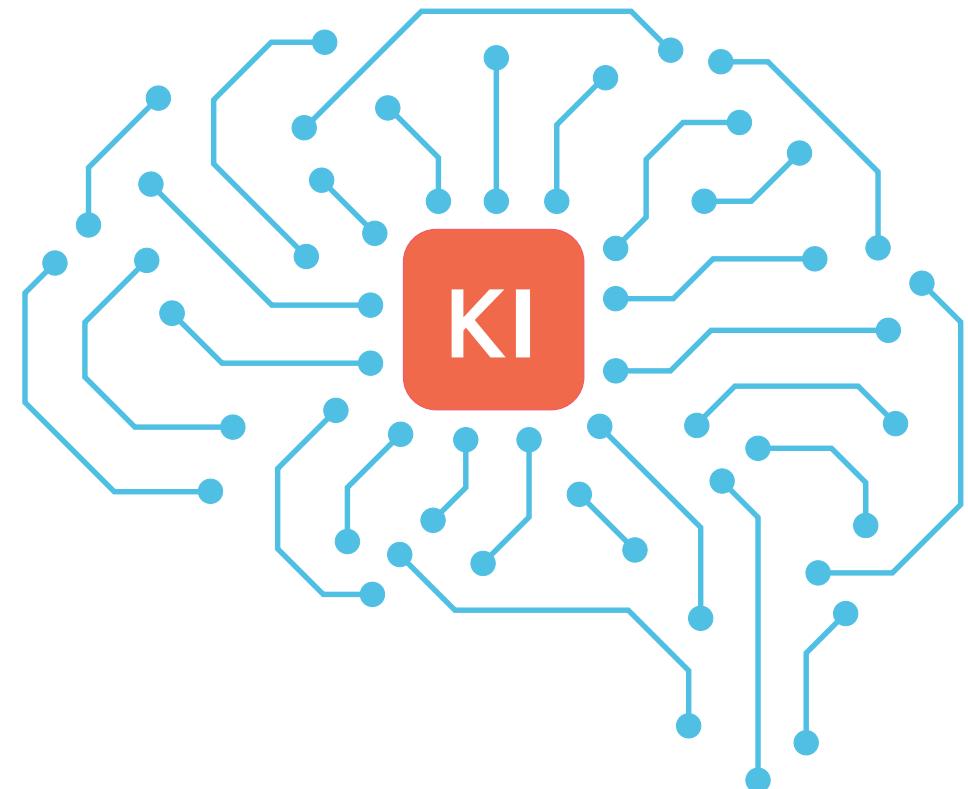
Die gute Nachricht

Das Bewusstsein für die Chancen von KI ist vorhanden.

Aber

Diverse Hürden verhindern den unternehmensweiten Einsatz von KI-Lösungen.

- › Engpässe bei Finanzen und Ressourcen
- › Fachkräfte mit KI-Know-how fehlen
- › Skepsis gegenüber der Technologie
- › Restriktive Fehlerkultur
- › Unsicherheit im Hinblick auf den Datenschutz
- › Fehlende Strategie und mangelndes Nutzenverständnis



Alfred Horn GmbH & Co. KG

Fachhändler von Lösungen für Fenster, Türen und Zutrittskontrolle



Familienunternehmen in 4. Generation mit ca. 80 Mitarbeiter*innen



Kunden: Fenster- und Türenproduzenten, Montagebetriebe, Schreiner und Metallbauer



10.200 m² Lagerfläche für 15.000 vorrätige Produkte

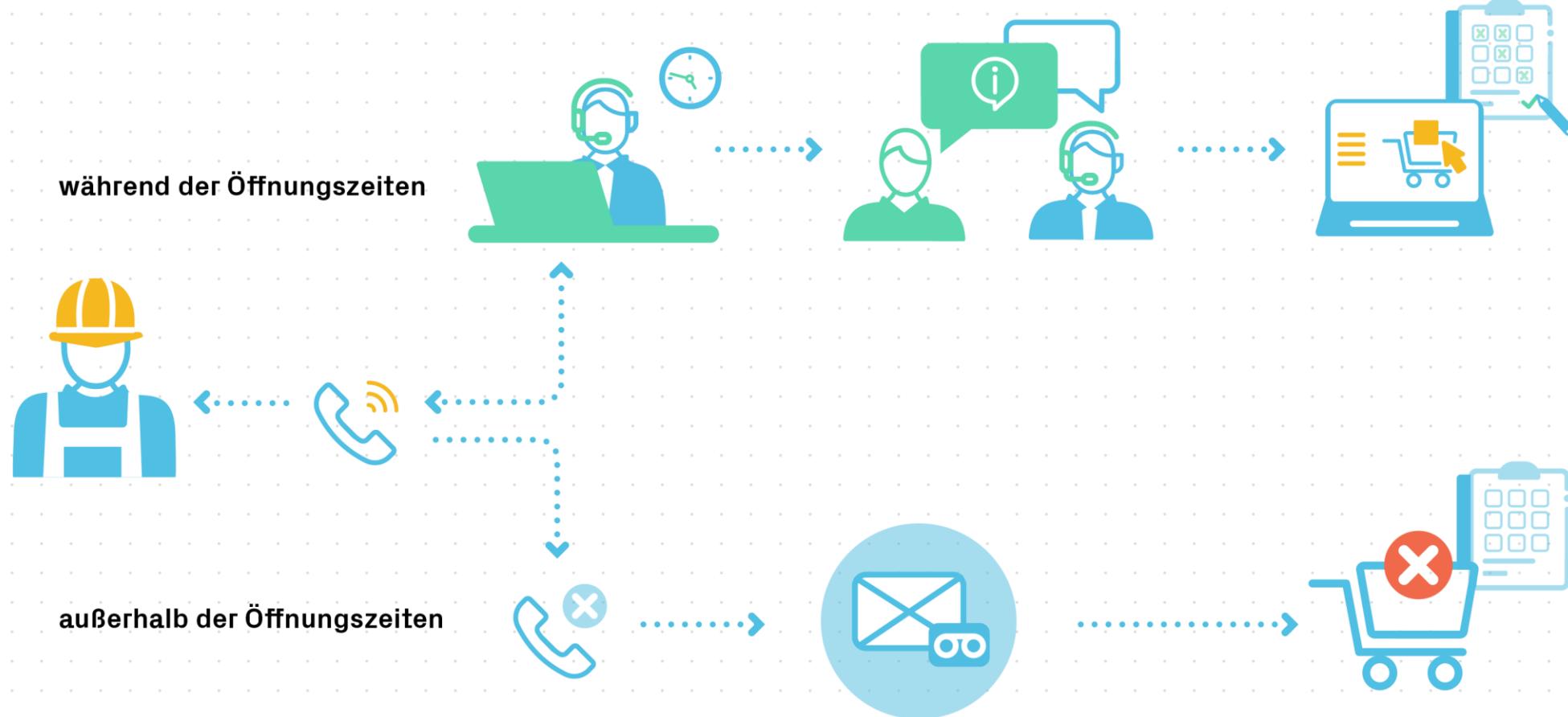


Im Fokus: intensive Beratung zu komplexen Produkten für anspruchsvolle Kunden



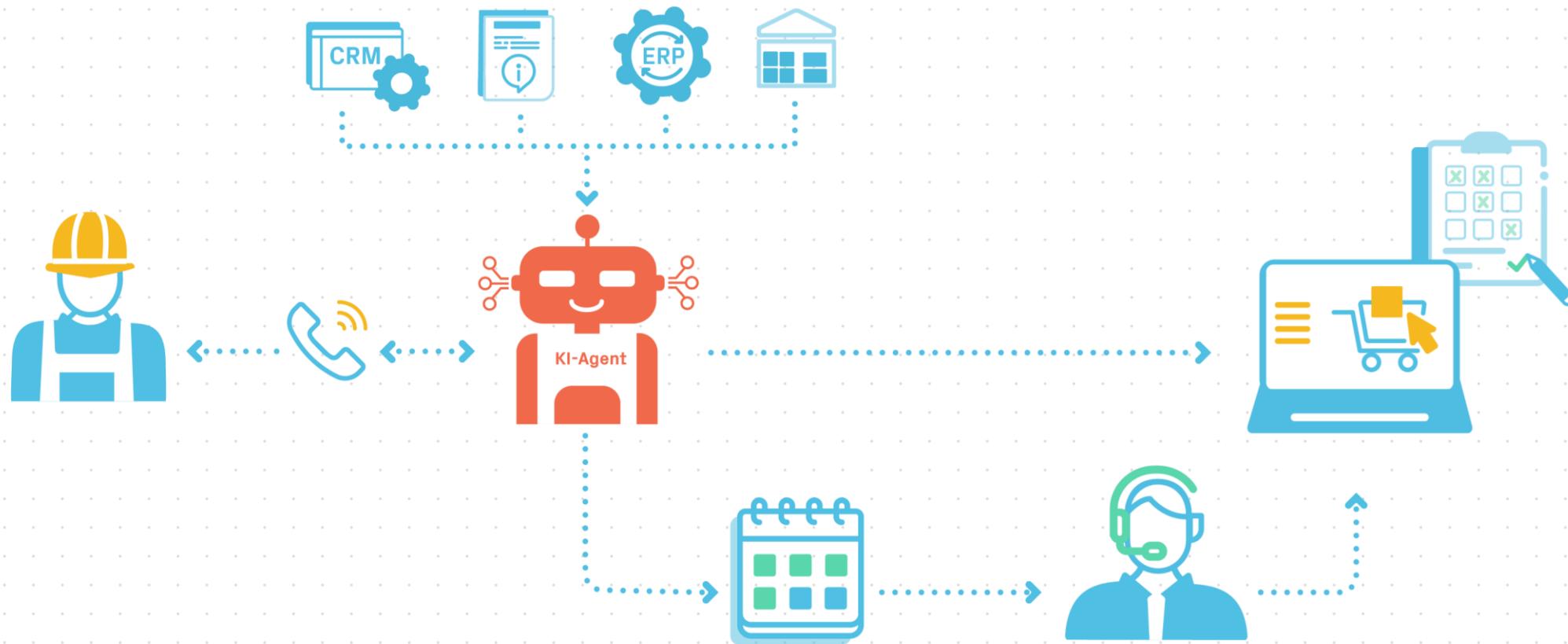
Use Case: B2B-Kundenservice im Mittelstand

Qualität der Customer Experience – bisher Zufallssache



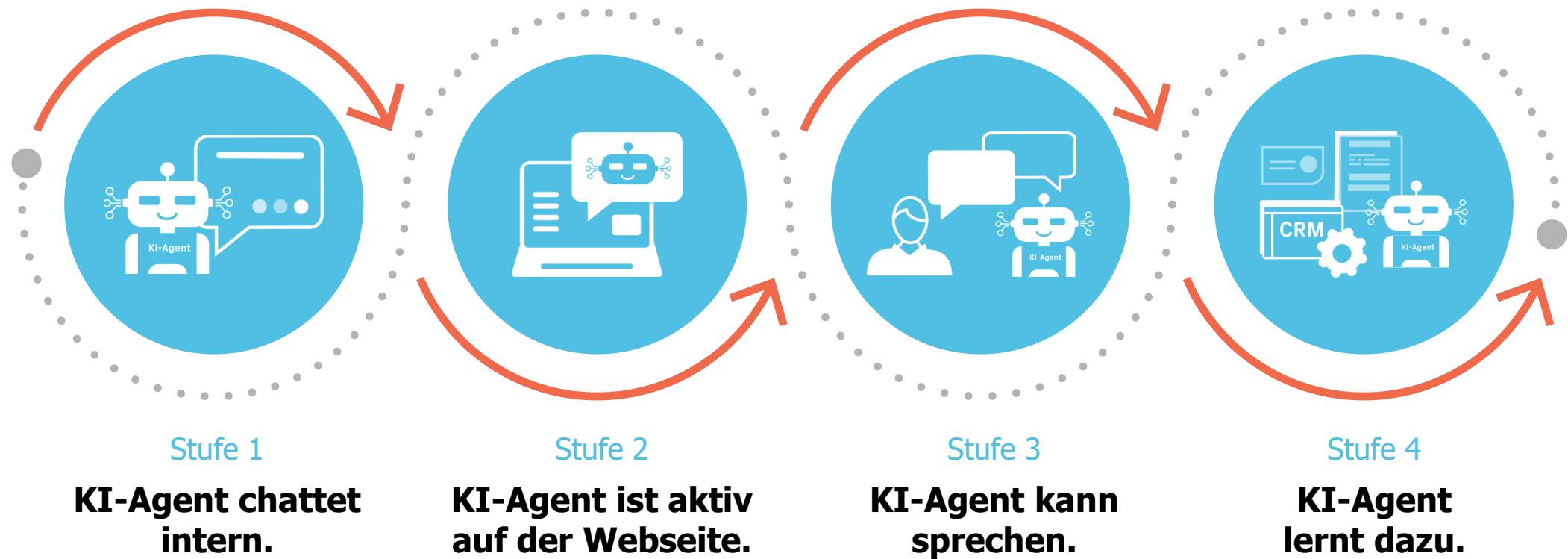
KI-Agent sorgt für exzellente Customer Experience

Vorarbeit und Gesprächserfolg



Meet the Agent!

Einführung in 4 Schritte



Der Agent im Einsatz

The screenshot shows a service chat window titled "SERVICE CHAT". On the left, there is a small icon of a smiling robot head. The main text area displays a message from the "Assistant": "Hallo, guten Tag!". Below this, a note states: "Die Antworten werden von einem KI-System generiert. Fehler können auftreten." At the bottom of the chat window, there is an input field with a placeholder "I" and two circular icons: one with a right-pointing arrow and another with a circular arrow.

02631 8704-0 info@alfred-horn.de

Home Geschäftsfelder Unser Service Karriere Shop

SERVICE CHAT

Assistant: Hallo, guten Tag!

Die Antworten werden von einem KI-System generiert. Fehler können auftreten.

I

ONDEF
EWÜN!
te Vielfalt v
matikture
nseren Funkt
ende Lösung i
beraten Sie,
rderungen er

Schrittweise Einführung hat nur Vorteile!

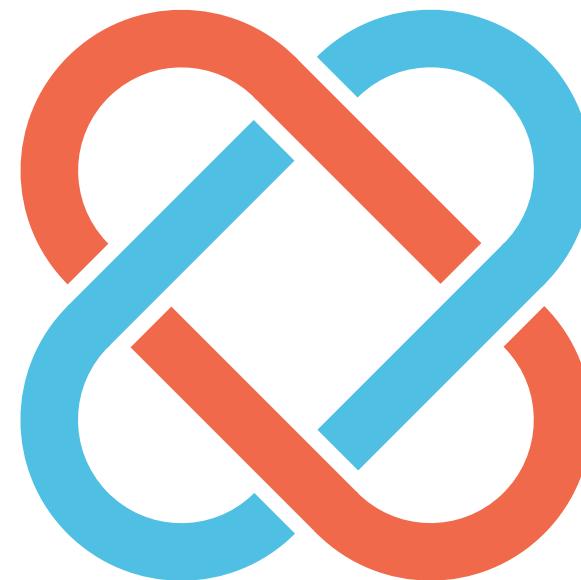
Schnelle Ergebnisse, vereinfachtes Management, überschaubare Risiken



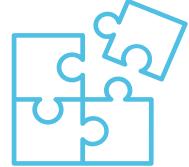
Jeder Teilschritt bringt ein nützliches Ergebnis –
und die Option, das Projekt erfolgreich zu beenden



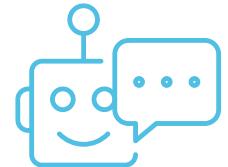
Das Budget bleibt jederzeit unter Kontrolle –
und das finanzielle Risiko kalkulierbar



Unerwartete Probleme lassen sich begrenzen –
und leichter bewältigen



Mitarbeiter lernen den KI-Agenten langsam kennen –
und erleben die Vorteile, ohne überfordert zu werden



So führen Sie Ihr KI-Projekt zum Erfolg

5 praktische Tipps aus unserer Projekterfahrung

1 | **Strategie vor Technologie**

Definieren Sie eine KI-Strategie mit dem Fokus auf Ihre unternehmerischen Ziele.

2 | **Ziel anvisieren**

Identifizieren Sie einen Use Case und beschreiben Sie den Zielzustand, den Sie mithilfe von KI erreichen wollen.

3 | **Schrittweise vorgehen**

Strukturieren Sie die Entwicklungsphase in Teilschritte, die auf ein nutzbares Ergebnis abzielen.

4 | **Ergebnisse auswerten**

Bewerten Sie jedes Teilergebnis im Hinblick auf den Zielzustand und entscheiden Sie dann über den nächsten Schritt.

5 | **Mitarbeiter*innen beteiligen**

KI-Projekte sind Change-Projekte: Je besser Sie den Change managen, desto sicherer Ihre KI-Investition.



Vielen Dank für Ihr Interesse!



Rolf Horn

CEO | Alfred Horn GmbH & Co. KG
rhorn@alfred-horn.de



Ralf Selzer

Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions
ralf.selzer@orbit.de