

# 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

ORBIT  
IT-SOLUTIONS



# KI im Mittelstand

**Viel Luft nach oben:**

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

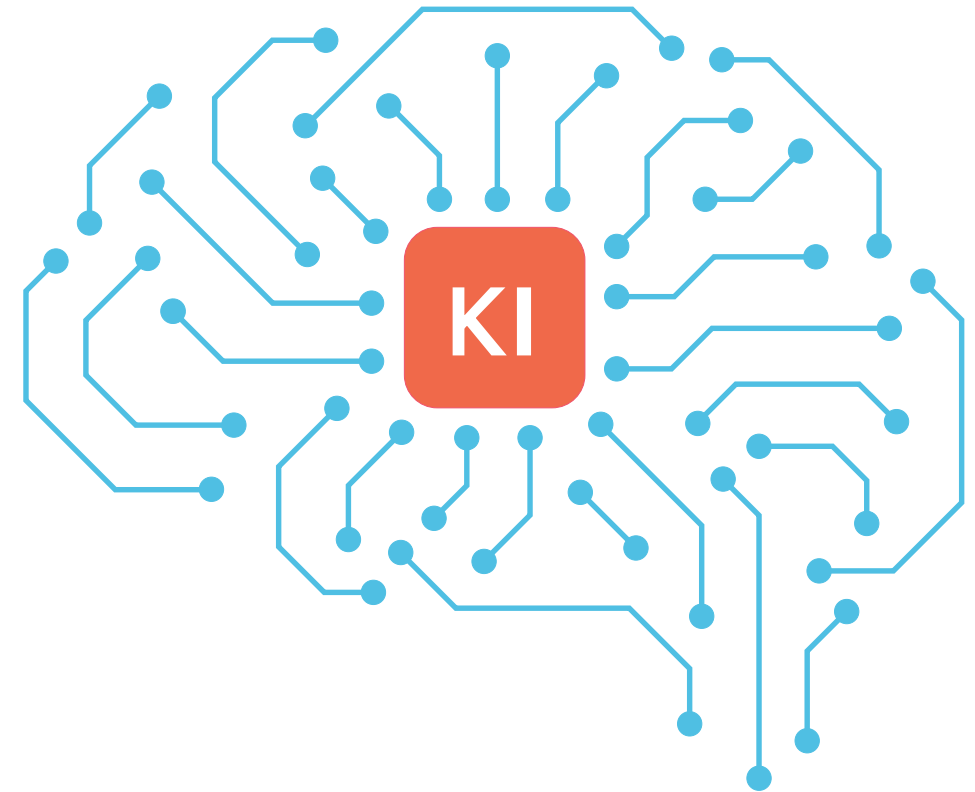
Die gute Nachricht

**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



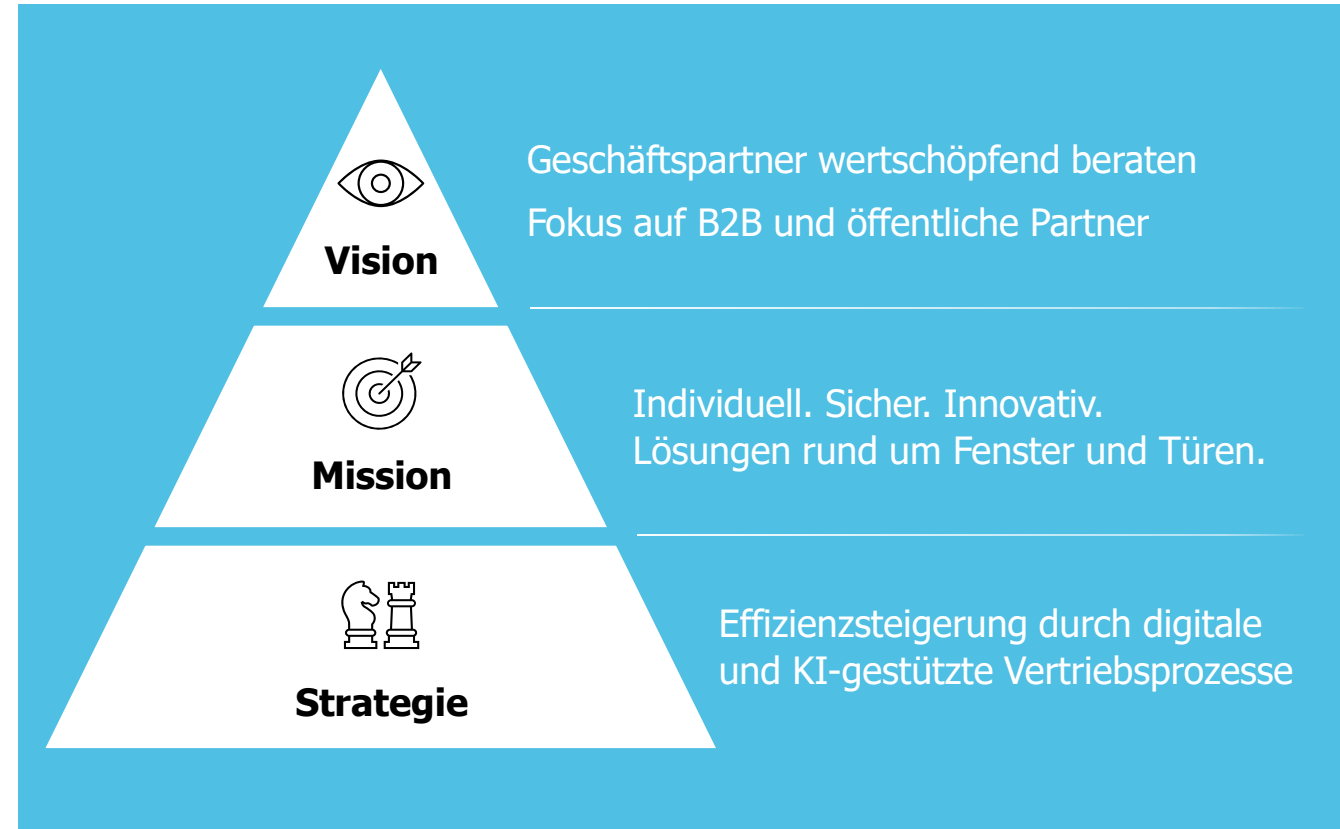
Kunden: Fenster- und Türenproduzenten, Montagebetriebe, Schreiner und Metallbauer



10.200 m<sup>2</sup> Lagerfläche für 15.000 vorrätige Produkte



Im Fokus: intensive Beratung zu komplexen Produkten für anspruchsvolle Kunden



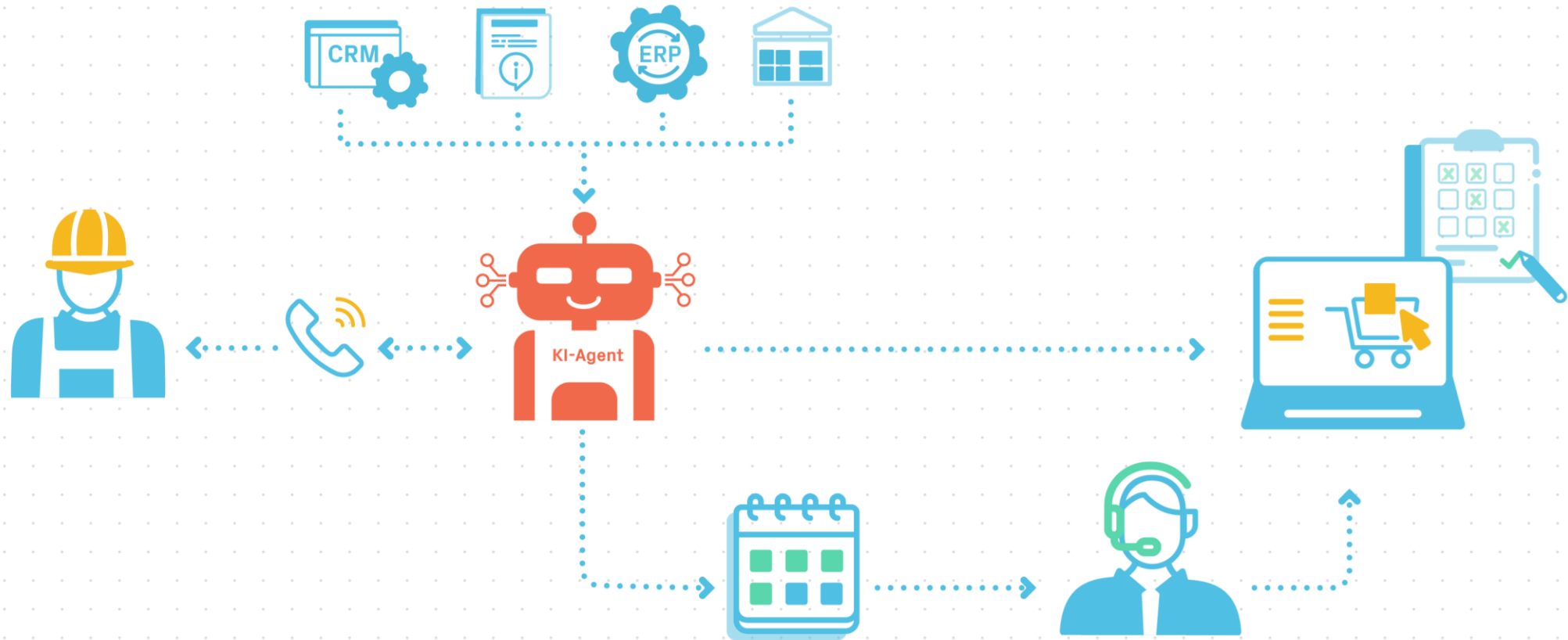
# Use Case: B2B-Kundenservice im Mittelstand

Qualität der Customer Experience – bisher Zufallssache



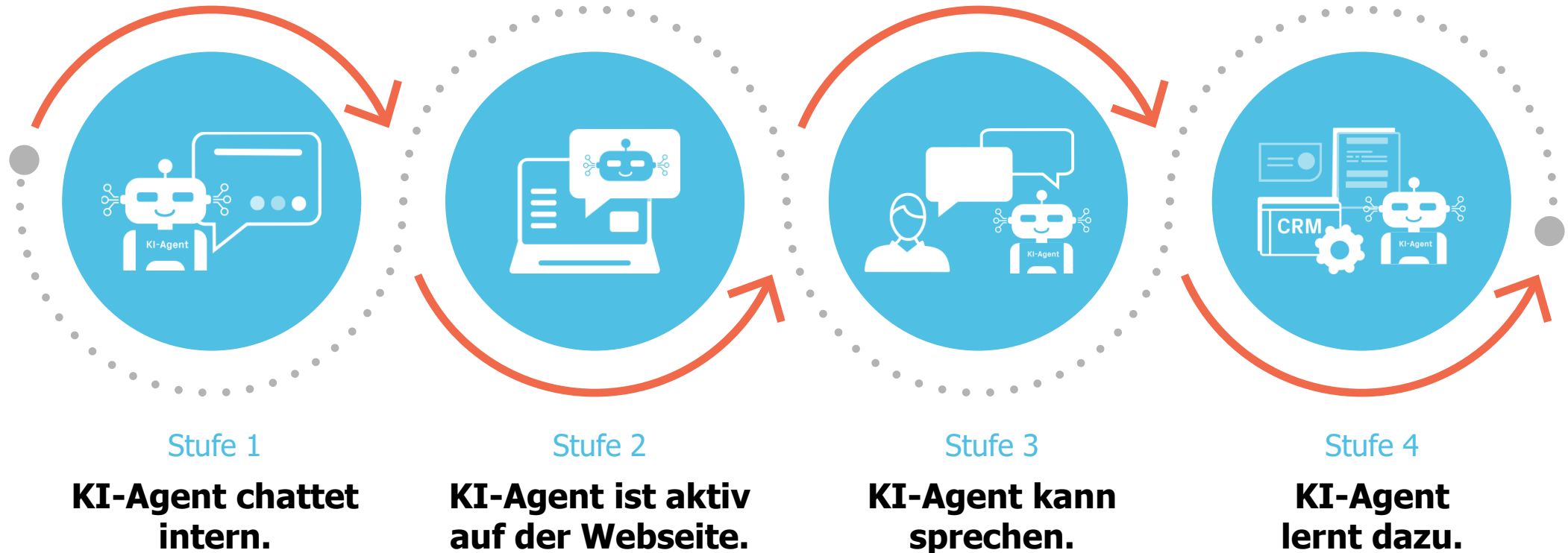
# KI-Agent sorgt für exzellente Customer Experience

Vorarbeit und Gesprächserfolg

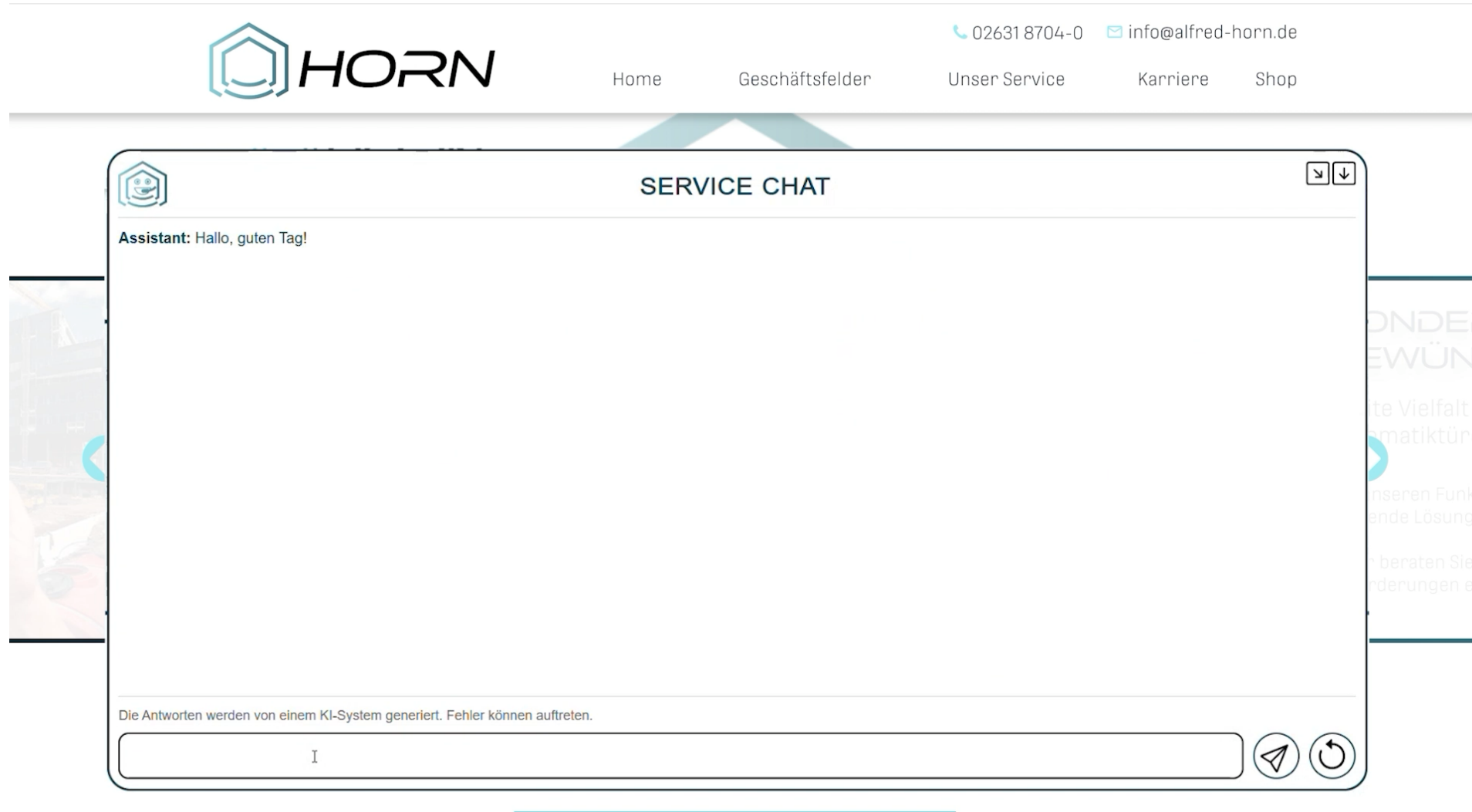


# Meet the Agent!

Einführung in 4 Schritten



# Der Agent im Einsatz



# Schrittweise Einführung hat nur Vorteile!

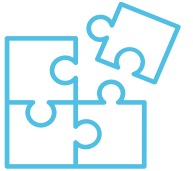
Schnelle Ergebnisse, vereinfachtes Management, überschaubare Risiken



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

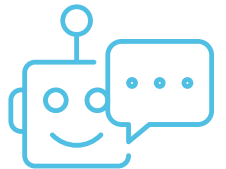


**Unerwartete Probleme lassen sich begrenzen** – und leichter bewältigen



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

**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