

# KI als neuer 24/7 Teammitarbeiter Vision oder Realität?



**Impuls der modularen White-Label-Branchenlösung KNM 5.0**

- BBK des FRK 10.09.2025 -

---

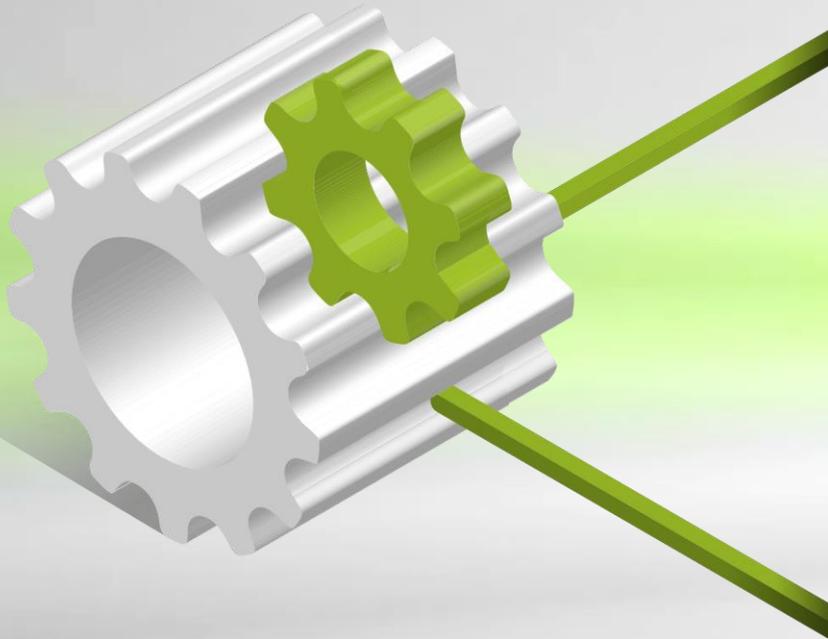
# Sie kennen das ...

- ☹️ **ständig Neuerungen oder Umsetzungstermine oder „Prio-Wechsel“**  
(Betr.KV - 2021, BSFG - 2021, TKGmodG -2021, GIA, TK-NABEG, NIS-2 ...)
- ☹️ **open access – ja und vor allem wie ? L2BSA vs. Faser ?**
- ☹️ **Technik wird komplexer, Kosten steigen**
- ☹️ **Einsatz vieler spezialisierter Systeme**
- ☹️ **Kunden werden anspruchsvoller und sind „anders“**
- ☹️ **Fachpersonal ist schwieriger zu finden**



**Wer kann mich in diesem Umfeld sinnvoll unterstützen?**

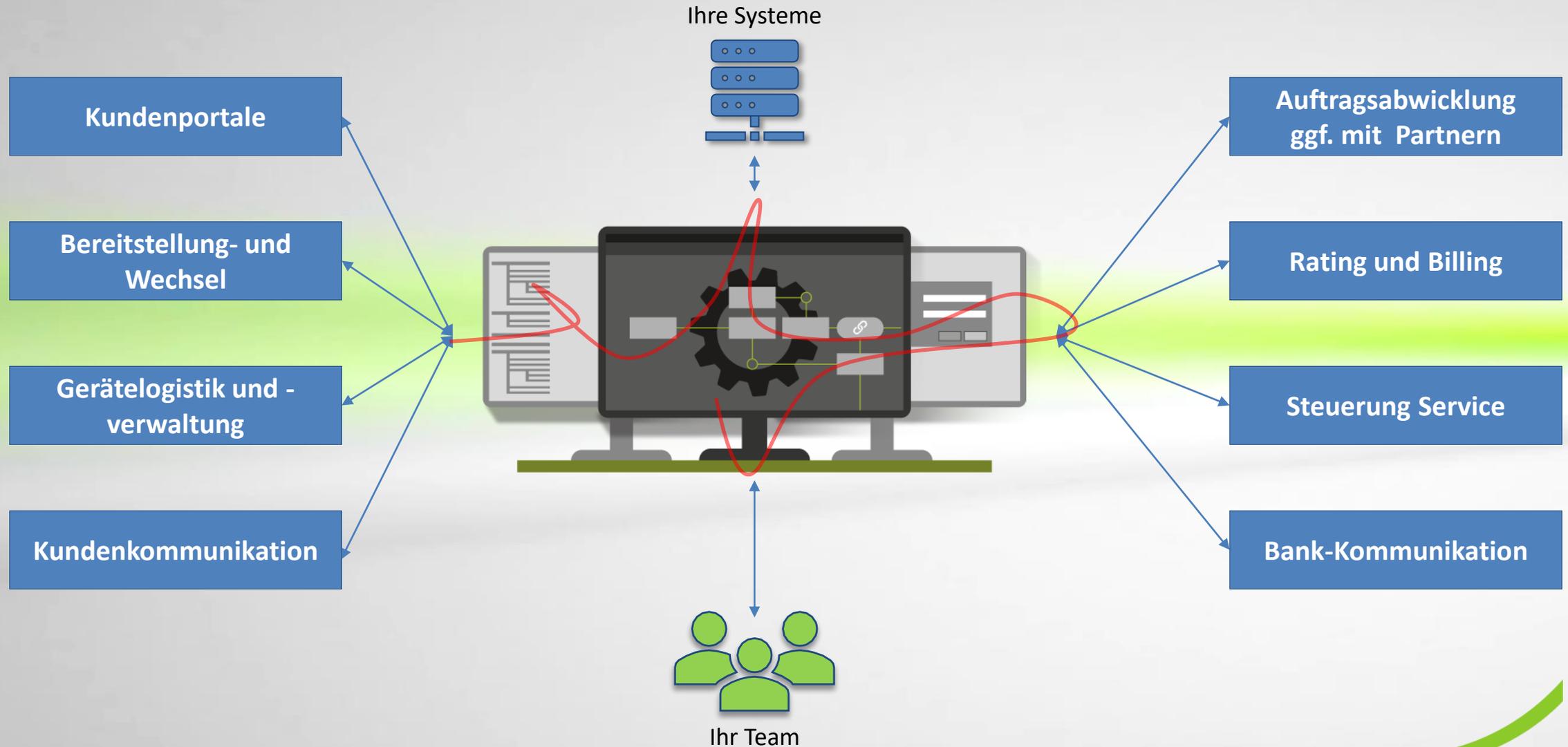
# Branchenlösung – KNM 5.0 ... kennen Sie ...



- ✓ Ihre Kunden – Ihre Prozesse
- ✓ eine Oberfläche – alle Daten
- ✓ komplexe Prozesse einfach machen
  - Mehr Zeit für **Kunden**
  - Mehr Zeit für **Wachstum**
  - Anforderungen **schneller** erfüllen

Sie haben Ihren Netzbetrieb mit eigenen Systemen  
und Partnerlösungen vollständig selbst in der Hand

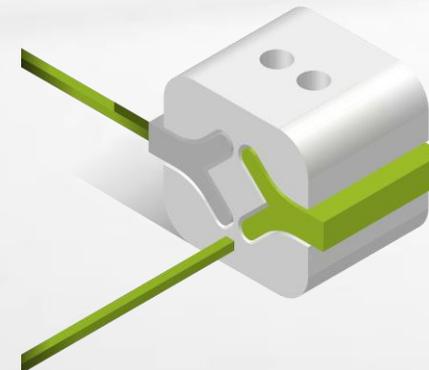
# Strukturierte Prozesse und Daten ... kennen Sie ...



# schnelles Onboarding mit starken Partner ...



- ✓ festes Projektteam für schnelles Onboarding
- ✓ individuelle Systemanpassungen rasch umsetzbar
- ✓ Prozessautomatisierung mit End-to-End Prozessen
- ✓ hochspezialisierte Partner
- ✓ Module und Einsatzmodi wählbar
- ✓ Anpassung an vorhandene Workflows und Systeme



# Deshalb heute im Focus: Kundenkommunikation



Sonntag, 16:00 Uhr:  
... ihr Kunde hat Zeit ...  
... will eventuell auch mit  
niemanden telefonieren ...

Kundenkommunikation



Ihr Vertriebs-Team

- WEB-Bestellstrecke nur für neue Kunden ...
- ihr Kunde hat Fragen ...
- das Vertriebsteam ist ...
- ein 24/7Callcenter ist ggf. zu teuer ...
- im NOC sind Techniker ...

# Deshalb heute im Focus: Kundenkommunikation



Sonntag, 16:00 Uhr:  
... ihr Kunde hat Zeit ...  
... will eventuell auch mit  
niemanden telefonieren ...

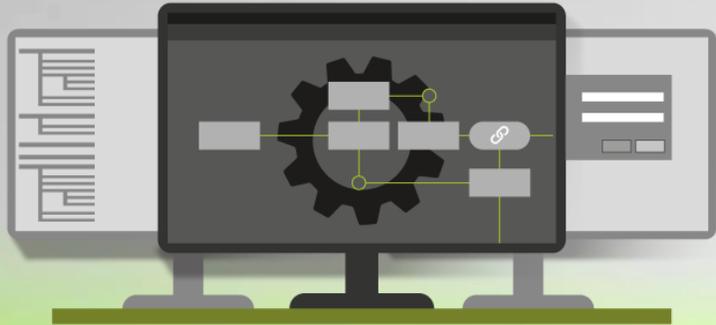
Kundenkommunikation



Ihr Vertriebs-Team

- Was wäre denn, wenn hier eine KI (teil)übernehmen kann und zumindest den Kundenwunsch umfassend aufnimmt und Ihr Vertriebs- oder Technikerteam dann weiter macht?

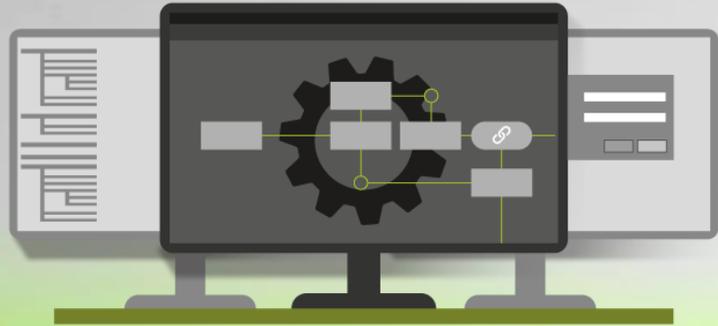
# Funktionen einer KI sind eigentlich nichts Neues ...



- T9
- Autokorrekturen in Programmen
- jedes System macht inhaltliche Vorschläge (WhatsApp)
- „selbstlernende“ Anwendungen
- Neuronale Netze oder Filter (z.B. Ihr Virens scanner oder Spam-Filter)
- Chat-Bots

Was hindert, eine KI einzusetzen? „ ... die Geister, die ich rief ...“

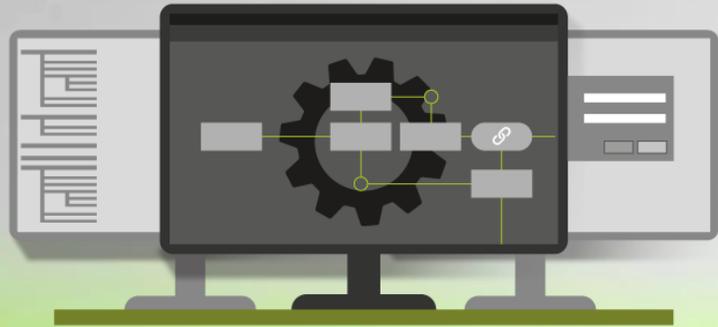
# Nur zu Probe: der Vergleich mit einem Mitarbeiter



- ... benötigt eine Anlernphase
- ... benötigt permanente Kontrolle (weil er Fehler machen könnte)
- ... kann oder sollte man im Zugriff beschränken
- ... kann nach ausreichender Lernphase selbst Tätigkeiten machen und vorbereitend tätig sein



# Nur zu Probe: der Vergleich mit einem Mitarbeiter



- ... hat ein festes Arbeitsumfeld
- ... braucht kein „Wohlfühlpaket mit Obstkorb“
- ... ist neutral im sozialen Teamkontext
- ... verursacht kalkulierbare Kosten
- ... ist 24/7 verfügbar
- ... überbrückt die Distanz zur Generation „Whatsapp“  
und zu anderen Sprachen
- ... lernt unheimlich schnell und teilweise selbst
- ... Rechtschreibsicher

# Nur zu Probe: der Vergleich mit einem Mitarbeiter



Was machen Sie, wenn Ihr Mitarbeiter Fehler macht?

- z.B. den Kunden nicht richtig versteht?
- z.B. einen falschen Zusammenhang herstellt und damit etwas falsches kommuniziert ....
- Na klar: überprüfen, schulen, führen ....



**KI ist ein etwas anderer Mitarbeiter, der 24/7 arbeitet und der Kunden erreichen kann, die bisher nicht erreicht wurden!**

# Ein kleiner Test ...



Bitte lesen Sie:

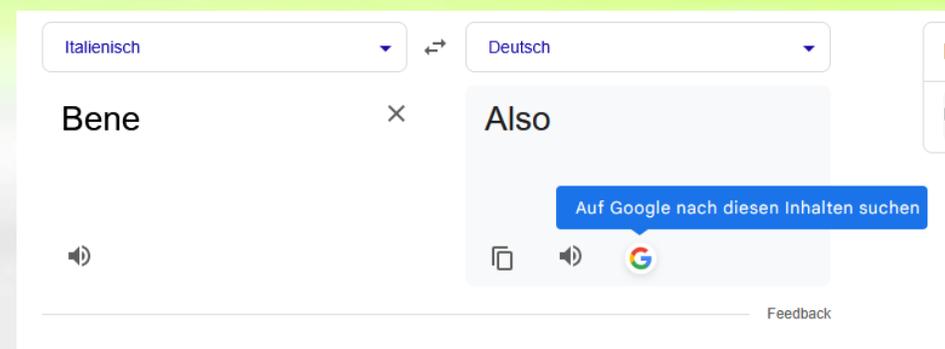
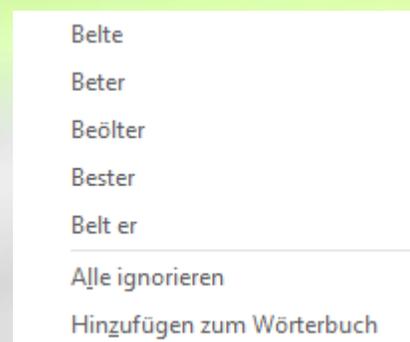
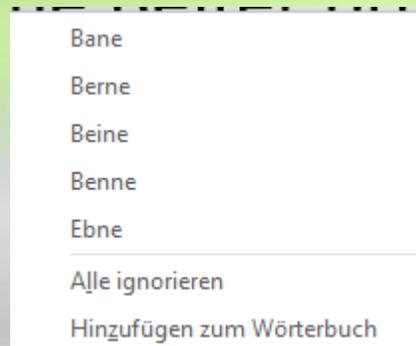
**Schon ein einziger Bene Belter bringt  
das menschliche Gehirn zum Schlingern.**

p.s. Wenn Sie den Test kennen, bitte lehnen Sie sich schmunzelnd zurück!

# Deutsche Sprache ... besonders ...

Schon ein einziger Bene Belter bringt das menschliche Gehirn zum Schlingern.

Die Rechtschreibkorrektur und Google bieten folgendes an:

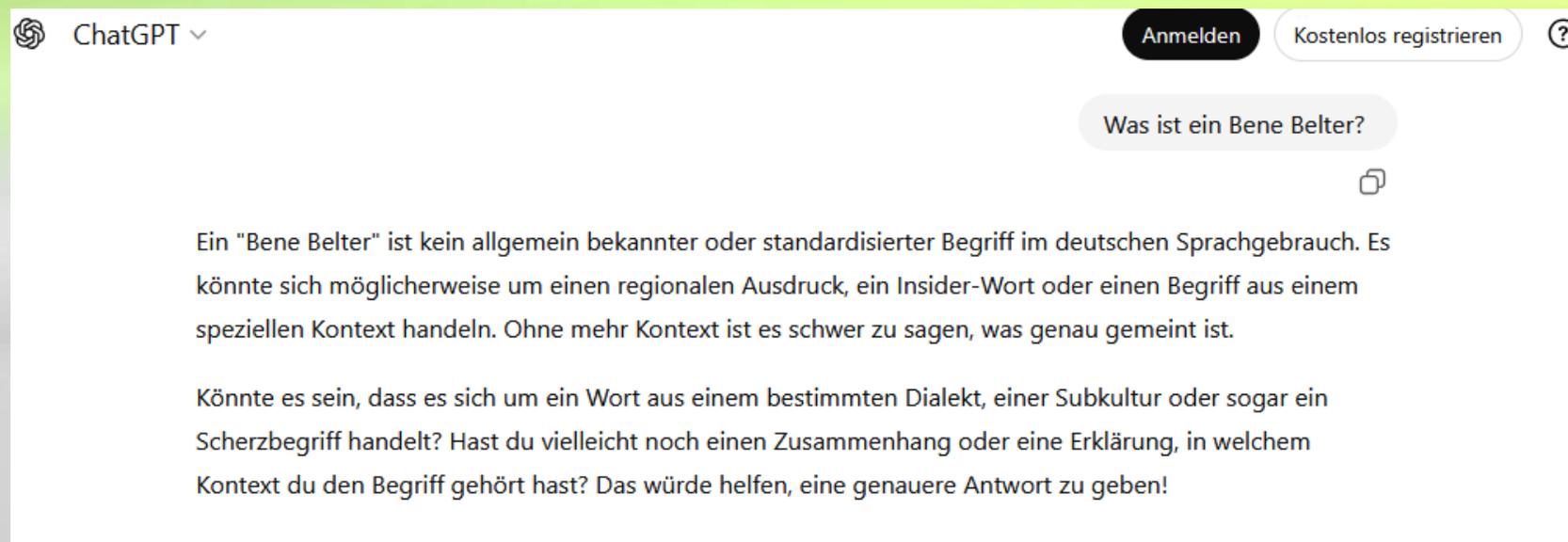


# Deutsche Sprache ... besonders ...



Schon ein einziger Bene Belter bringt das menschliche Gehirn zum Schlingern.

Die bekanntestes KI interpretiert das so:



**Schon ein einziger Bene Belter bringt  
das menschliche Gehirn zum Schlingern.**

**Schon ein einziger Benebelter bringt  
das menschliche Gehirn zum Schlingern.**

**Fazit:**



**KI – soll den Menschen unterstützen  
und wird genau so Fehler machen!**

# KI - Unterstützung in der Praxis - Voraussetzung



KI-Dock



Ihr Team

- ✓ Lernen lassen
- ✓ Automation richtig einstellen
- ✓ alle Infos bereitstellen
- ✓ Datenzugriff richtig und ausgewählt gewähren

→ Dann kann KI optimal unterstützen

# KI - Unterstützung in der Praxis - Vorteile



KI-Dock



Ihr Team

- 24/7 Antworten
- präzisere Auskünfte
- multilingual
- zufriedenerere Kunden
- Überblick behalten
- Sie entlasten Ihre Mitarbeiter...

# KI - Unterstützung in der Praxis – im System



Kundenverträge Nutzer: Andreas Paul an DB LKG\_Test

Vertrags-Nr. 12345  unbestätigt Mand.-Nr. 1 Kunden-Nr. 12345  
Vertragsp. 12345 GS/ET 01 unbekannt

Allgemein Sonstiges Info Adresse/Kontakt externe Dokumente

Antrag Beginn Ende Kündigung Kunde  
01.01.2000 01.01.2000

Kündigungsgrund Eingang Kündigung Saldo (brutto) 0,00  
Kündigungsfrist 1 Monat  
Mindestvertragslaufzeit 2-jährige Laufzeit  
Mindestlaufzeit von 01.05.2020 bis 31.12.2001  
Info besten Tarif 31.12.2024

Anrede Herr Titel  
Name Paul  
Vorname Andreas  
Name 3  
Name 4  
Name 5 geb. am 20.10.1972  
Firmenname  
Straße Nr. Hochstr. 02  
Gebteil Adresse(n)  
PLZ Ort 01979 Lauchhammer  
Ortsteil

Vertragsinfo  
Geschäftsleitung

1. Artikel	Indiv. Artikel Einstellungen
Ende	Vers Gerät
29.01.2019	nein x
26.05.2020	nein x
4 392 720 Int-400-10-Phone	54.95000 0.00000 nein M L ja nein 0 1 01.05.2020 01.05.2020 nein x
5 392 863 Phone	9.95000 5.00000 nein M L ja nein 0 1 01.05.2020 01.05.2020 nein x

Diagnosetool Kontenblatt Buch. lfd. P. Historie WE (Q) Auftrag (neu) Ein.Entgelt V.Inhaber Umzug Bankverbindungen / Empfänger  
Vertrag buchen Kundenkorrespondenzen offene Posten Sollstellung Ratenzahlung Aufträge Kontaktaufnahme Kontakte EVN Anzeige

^ Ende  
S Suche  
v Clear

Überblick  
Drucken  
Office  
Termin (neu)  
Termine  
mark. archiv.  
Kontakt KI Agent

Abfrage  
 Ändern

Ja  
Nein

Umkehr  
 Markiert  
Datensätze 16  
Hilfe ?



Ihr Team



# KI - Unterstützung in der Praxis – Beispiel im System



Kontakt KI Agent an DB LKG\_Test

Datum der Kommunikation: 2025-09-09T11:05:42.047

Datum der Übernahme:

VNR: 12345

**Frage**  
Liebes Kabel-Provider-Team, Ich habe eine neue Konto-Verbindung. Meine neue IBAN ist: DE90208110080000001039531801 Vielen Dank und Grüße, Andreas Paul

**Antwort**  
Sehr geehrter Herr Paul, vielen Dank für Ihre Nachricht. Um Ihre neue IBAN zu aktualisieren, benötigen wir bitte Ihre Vertragsnummer. Könnten Sie uns diese bitte mitteilen? Vielen Dank für Ihre Unterstützung. Viele Grüße, Kundenbetreuer Kundenservice

**Frage**  
Liebes Kabel-Provider-Team, für Vertrags Pin 12345 Wann ist denn mein nächster Abrechnungstermin? Vielen Dank für eine schnelle Antwort, Andreas Paul

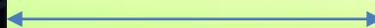
**Antwort**  
Sehr geehrter Herr Paul, vielen Dank für Ihre Anfrage. Ihr nächster Abrechnungstermin ist der 1. Oktober 2025. Eine neue SEPA-Mandatsreferenz senden wir Ihnen zu. Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Viele Grüße, Kundenbetreuer Kundenservice

^ Ende  
S Suche  
v Clear  
Überblick  
Drucken  
 Abfrage  
 Ändern  
Ja  
Nein  
 Umkehr  
 Markiert  
Datensätze  
1  
Hilfe ?

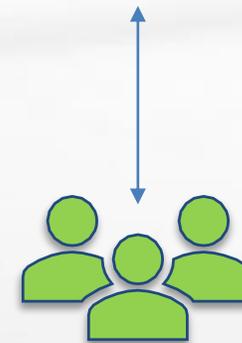
Die Kommunikation zwischen KI und Kunden ist klar und transparent für Ihre Mitarbeiter im KNM verfügbar.

Beispiel – ohne Workflowabbildung

# Wann starten Sie?



KI-Dock



Ihr Team

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



**Anja Richter**

Geschäftsführerin

**KNM KabelNetManager GmbH**

Am Bürgerhaus 7

01979 Lauchhammer

tel: +49 (3574) 86 95 540

mail: [anja.richter@kabelnetmanager.de](mailto:anja.richter@kabelnetmanager.de)



**BSS und Consulting**

Breitbandkongress des FRK 2025 – Sie finden uns am Stand 12!