



KI in Support & Sales

Die Anleitung & Beispiele 2025





In der digitalen Business-Welt ist Automatisierung keine Option mehr, sondern eine Notwendigkeit, um wettbewerbsfähig zu bleiben und Erwartungen zu erfüllen.

KI unterstützt die Produktivität Ihres Teams und schafft mehr Zeit für komplexe Kundenanfragen, persönliche Beratung und besonders relevante Leads. Sie hilft, die gestiegenen Erwartungen an Erreichbarkeit und Schnelligkeit zu erfüllen. Und nicht zuletzt schonen Sie Ihre Support- und Sales-Budgets – denn etwa 70% der Support-Chats kann ein fortschrittlicher Chatbot selbstständig bearbeiten.

KI-Anbieter wie Lime Connect bieten innovative All-in-One-Lösungen für Support und Sales — auf Wunsch mit Anbindung zum größten LLM der Welt: **GPT von OpenAI**. Erstellen Sie selbstlernende KI-Chatbots für Ihre Kundenchats auf allen Kanälen (Website, WhatsApp etc.) und intelligente FAQ-Seiten – intuitiv, ohne Coding.

In diesem Leitfaden erfahren Sie **in weniger als 10 Minuten** alles, was Sie wissen müssen, um mit Automatisierung im Kundenservice zu starten.

Inhalt

1	Was ist Kundenservice-Automatisierung?	04	→
2	AI Automation Hub — All-in-One-Lösung mit GPT	05	→
3	Vorteile eines GPT-Chatbots	10	→
4	Praktische Beispiele	13	→
5	Case Study: PSD Bank	14	→
6	Wird Support-Automation Mitarbeitende ersetzen?	15	→
7	Wie starten Sie mit Support-Automatisierung?	16	→
8	Lime Connect – KI-gestützte Support-Automatisierung	18	→

1 Was ist Kundenservice-Automatisierung?

Support-Automatisierung bedeutet **KI-gestützte Self-Service-Optionen** einzurichten, die Routineaufgaben automatisieren, wie zum Beispiel die Beantwortung von FAQ oder die Aktualisierung von Kundenprofilen. Ziel der Support-Automatisierung ist es, die Servicekosten zu reduzieren, die Reaktionszeiten zu verkürzen und das Kundenerlebnis insgesamt zu verbessern.

Die beliebteste Form der Automatisierung des Kundensupports sind **Chatbots**. Sie interagieren mit Nutzern über Instant Messaging und ahmen das menschliche Kommunikationsverhalten nach. Chatbots leben auf den Websites von Unternehmen oder Messenger-Kanälen wie WhatsApp, SMS, Facebook und Instagram.



ELIZA hat als erste Conversational AI der Welt bereits vor 60 Jahren Schlagzeilen gemacht. Heute ist ChatGPT — dank seines riesigen Sprachmodells GPT-4 — die fortschrittlichste KI unserer Zeit. Unternehmen sind selbstverständlich daran interessiert, die Technologie von OpenAI für die Optimierung ihrer Prozesse zu nutzen; und genau das ermöglicht Software für die Support-Automatisierung.

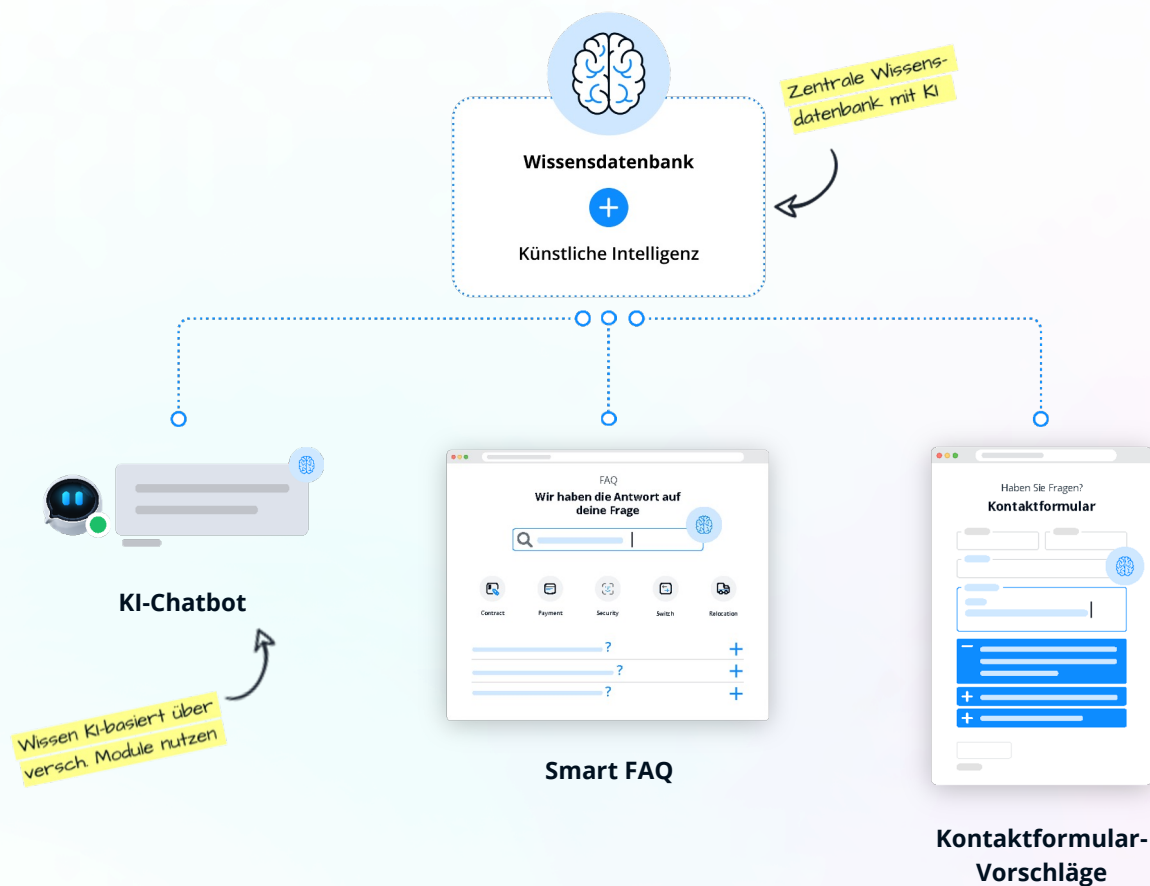
Dabei geht es nicht darum, dass der Unternehmens-Chatbot das komplette Weltwissen beherrscht, sondern dass er die besonderen Fähigkeiten von GPT nutzt, um Kundeninteraktionen möglichst flüssig und erfolgreich zu gestalten.

Um zu verstehen, wie Support-Automatisierung ganz praktisch funktioniert, zeigen wir Ihnen jetzt die Funktionsweise von LimeConnects Automatisierungsplattform.

2 AI Automation Hub – Die All-in-One-Lösung mit GPT-4

Bis vor einigen Jahren mussten sich Unternehmen KI-Lösungen für den Kundensupport bei verschiedenen Software-Anbieter einkaufen und über Schnittstellen mit ihren bestehenden Systemen verbinden. So kam z.B. der Chatbot von Anbieter A, die smarte FAQ-Seite von Anbieter B und die Kunden-Messaging-Software von Anbieter C. Dadurch war die Automatisierung verhältnismäßig teuer und kompliziert.

Aus diesem Grund bietet Lime Connect eine fortschrittliche All-in-One-Lösung für die Supportautomatisierung an: den **AI Automation Hub**. Der Hub ist eine **zentrale Wissensdatenbank**, die alle integrierten KI-Tools mit Ihren Informationen versorgt. Schauen wir uns die einzelnen Support-Module genauer an.

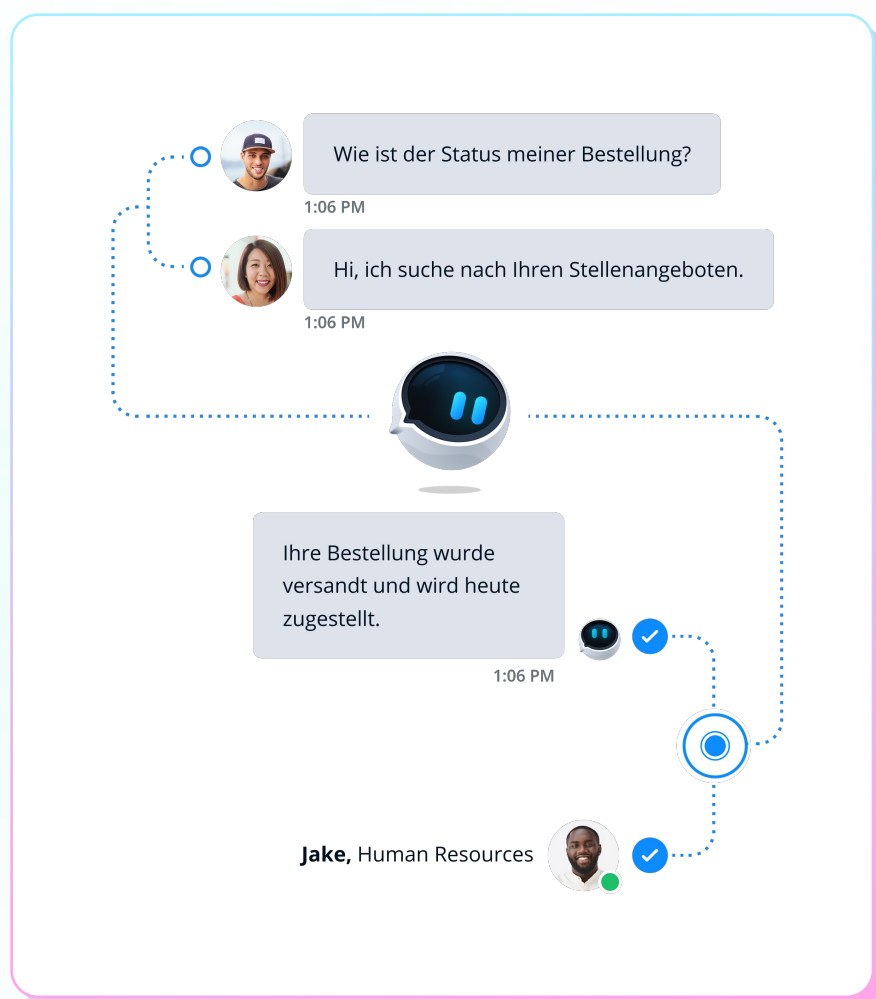


Modul 1: KI-Chatbot

Unser KI-Chatbot kann als proaktiver Erstkontakt für Kunden, als Backup für Ihre Mitarbeiter, z.B. außerhalb der Geschäftszeiten, oder zur **selbstständigen Bearbeitung** von Fragen und Aufgaben eingesetzt werden.

LimeConnects KI-Chatbot setzt das Gespräch immer da fort, wo der Kunde das Gespräch pausiert hat — selbst dann, wenn er Ihre Website verlässt. Die meisten Chatbots werfen die Unterhaltung, sobald der Besucher die Seite schließt. Mit dem KI-Chatbot können Kunden ihren **vorherigen Chat einsehen** und entscheiden, ob sie diesen fortsetzen oder eine neue Unterhaltung beginnen möchten.

Kommt der Chatbot nicht weiter, wird der Chat nahtlos an Ihr **Serviceteam weitergeleitet**. So können Sie Anfragen automatisiert abfangen und nur vorgefilterte Konversationen an Ihre Mitarbeitenden übergeben.



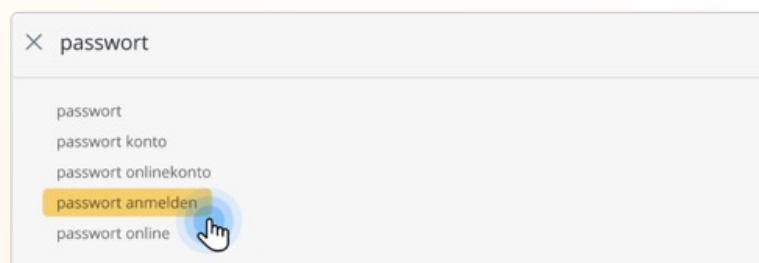
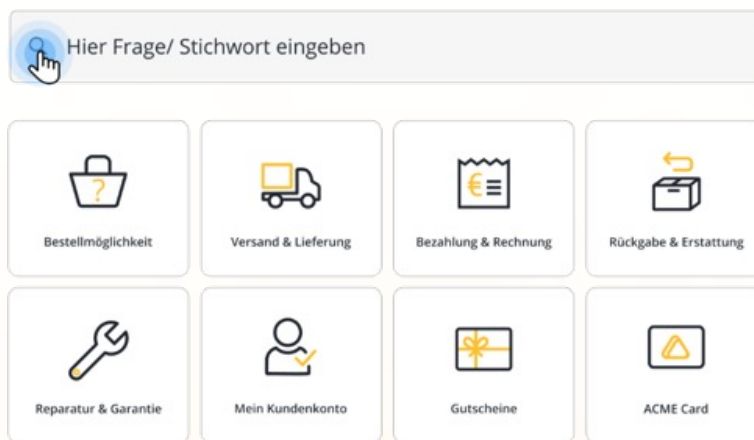
Modul 2: Smart FAQ

Die Smart FAQ ermöglicht es Ihnen, in wenigen Schritten ein reaktionsschnelles **Self-Service-Portal** für Ihre Kunden aufzubauen. Kunden können Fragen in ihren eigenen Worten ins **Suchfeld eingeben** und erhalten mögliche Antworten sogar bereits während sie tippen.

Von Ihnen definierte Kategorien und beliebte Fragen dienen als Ausgangspunkt.

Service & Hilfe

Hilfethemen



Häufige Fragen



Modul 3: Form Suggest

Das Modul Form Suggest ist eine **Erweiterung** für Ihr bestehendes Kontaktformular. Das Support-Tool hilft Ihnen, die Frage Ihrer Kunden automatisiert zu beantworten, noch bevor diese sich an Ihr Team wenden.

Die KI analysiert die **Eingabe des Kunden** und schlägt in Echtzeit Lösungen aus der Wissensdatenbank vor. Das reduziert Tickets und wiederkehrende Anfragen und schenkt Ihren Mitarbeitern mehr Zeit für persönlichen Support.

The diagram illustrates the 'Form Suggest' module's integration into a contact form. At the center is a screenshot of the 'Contact form: Do you have a question or request?' interface. Surrounding this are six example questions and answers, each marked with a green checkmark to signify a successful suggestion.

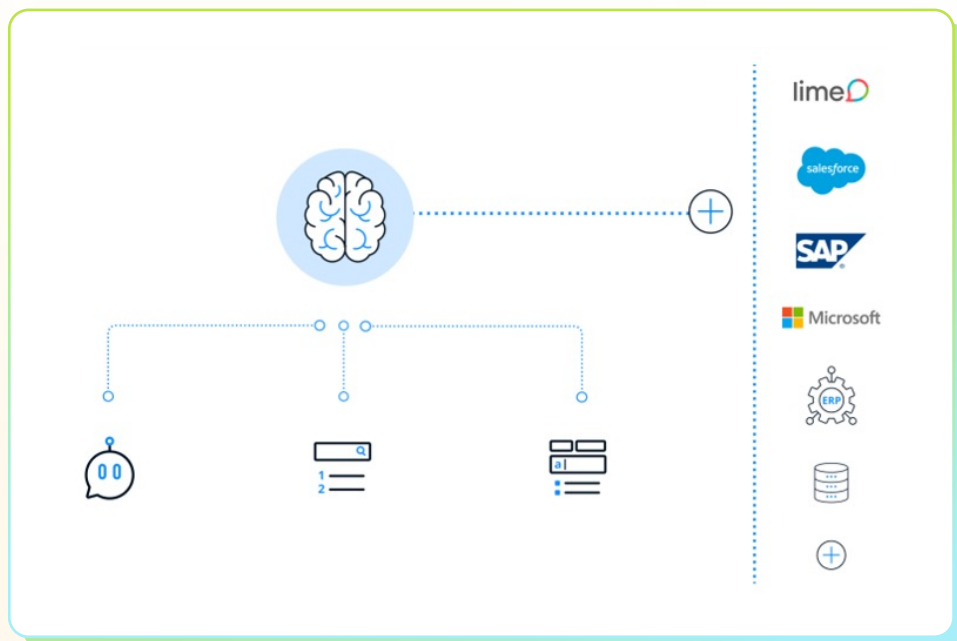
- Top Left:** Question: 'Wie retourniere ich Artikel, die ich in der Filiale gekauft habe?' (How do I return items I bought in the branch?). Answer: Artikel, die Du in einer Filiale gekauft hast, kannst Du in jeder Filiale deutschlandweit retournieren. Du bist dabei nicht an die Filiale, in der Du den Artikel gekauft hast, gebunden, sondern benötigst vor Ort lediglich den Kaufbeleg zur Rückgabe.
- Top Right:** Question: 'Wie erfahre ich, ob ein bestimmter Artikel online wieder verfügbar ist?' (How do I find out if a specific item is available online again?). Answer: Du kannst Dich auf der Artikelseite direkt mit Deiner E-Mailadresse registrieren, sodass Du eine Benachrichtigung erhältst, sobald der gewünschte Artikel wieder verfügbar ist. Gerne kannst Du Dich auch direkt an unseren Kundenservice wenden, um ein genaues Lieferdatum zu erfahren.
- Center:** Contact form interface showing 'Do you have a question or request?' with a search bar and a list of categories like 'My ACME', 'ACME Card & Discount', 'Return', 'Buy gift card', 'Consumer information', 'My ACME Score', 'Shipping & Delivery', 'Privacy', and 'AGB'.
- Middle Right:** Question: 'Meine gewünschte Zahlungsart ist nicht verfügbar, was kann ich tun?' (My desired payment method is not available, what can I do?). Answer: Sollte Dir eine Zahlungsart fehlen, kannst Du gerne ein Feedback mit Deiner gewünschten Zahlungsart hinterlassen. Dieses wird eingehend geprüft und vielleicht findest Du dann schon bald Deine bevorzugte Zahlungsmethode.
- Bottom Left:** Question: 'Wie kann ich mein Passwort zurücksetzen?' (How can I reset my password?). Answer: Du kannst dein Passwort in der App oder auf der Website zurücksetzen, indem du auf die Schaltfläche 'Passwort vergessen' klickst. Bitte fordere das Passwort nur einmal an und warte, bis der Link in deinem Posteingang eingeht. Dies kann bis zu zehn Minuten dauern, habe also bitte etwas Geduld.
- Bottom Right:** Question: 'Wo finde ich meine Bestellnummer?' (Where do I find my order number?). Answer: Wenige Minuten nachdem wir deine Bestellung erhalten haben, schicken wir dir eine Bestellungsnummer mit deiner Bestellnummer. Falls dir bei der Angabe deiner E-Mail-Adresse ein Schreibfehler unterlaufen ist, können wir dir leider keine E-Mail schicken. Aber kein Grund zur Sorge, deine Bestellung wird trotzdem ganz normal abgewickelt.

KI-Wissensdatenbank: Im Austausch mit den Modulen

Wir hatten bereits erwähnt, dass alle Module ihre Antworten aus der zentralen Wissensdatenbank ziehen. Der AI Hub ist aber keine Einbahnstraße — im Gegenzug liefern die Module auch der Datenbank neues Wissen.

Durch die Kundenreaktionen erhalten die Module **ständig Feedback** zu den gelieferten Antworten und können die Erkenntnisse mit dem AI Automation Hub teilen. Die verbesserten Antworten stellt die selbstlernende Wissensdatenbank wiederum allen Modulen zur Verfügung.

Sie können auch **externe Datenbanken** anbinden, um komplexe Fälle zu bearbeiten. Damit kann Ihr Chatbot zum Beispiel mit Informationen aus Ihrem CRM-System antworten. Diese robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA) vereinfacht Arbeitsabläufe, indem sie Ihren Servicemitarbeitenden alltägliche Aufgaben abnimmt und sie präzise bearbeitet.

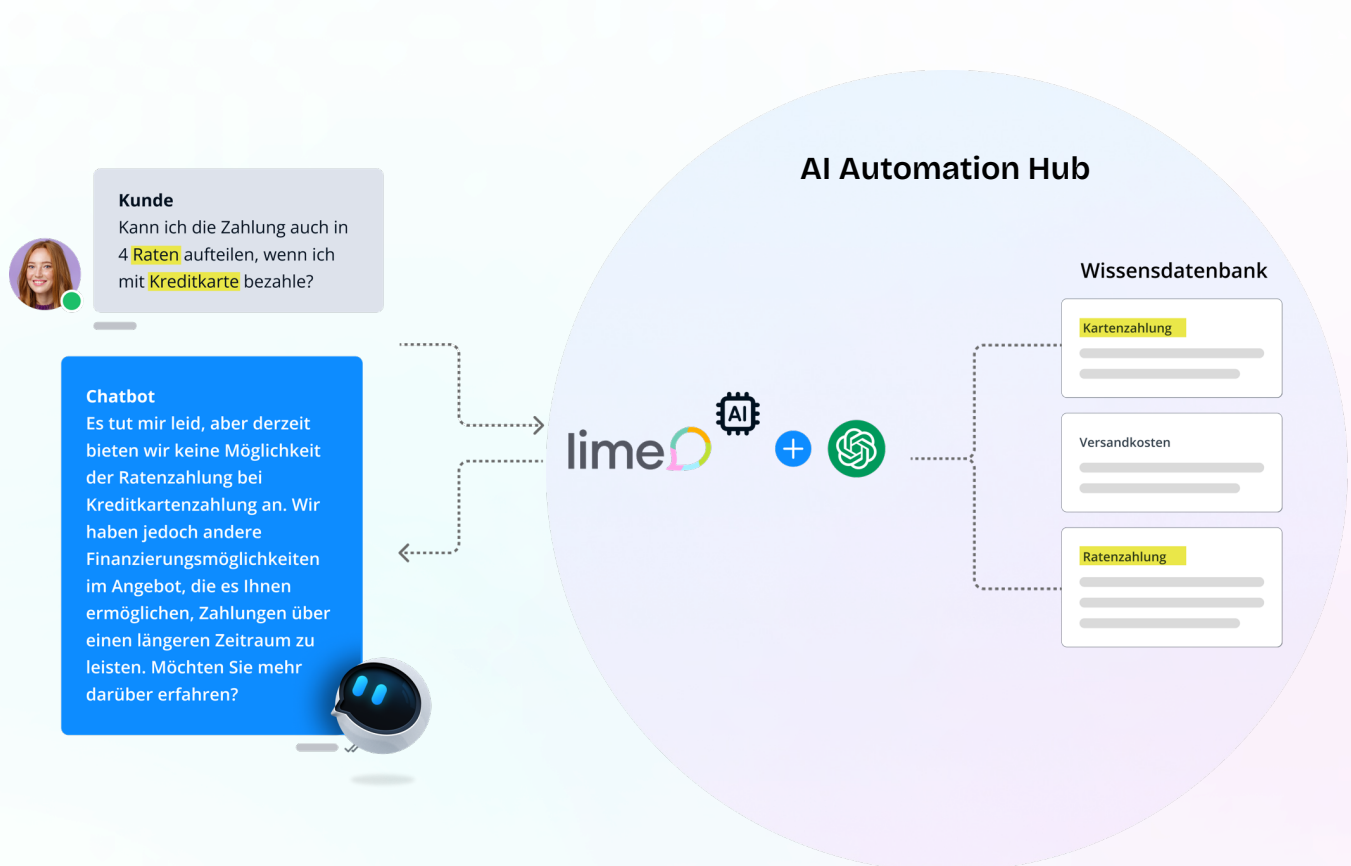


3 Vorteile eines GPT-basierten Chatbots

Aktivieren Sie LimeConnects GPT-Funktion für Ihren Chatbot, kann er **flexibler mit den Datensätzen** in Ihrer Wissensdatenbank umgehen. Das führt zu höheren Lösungsraten, schnelleren Lösungszeiten und weniger Weiterleitungen an Ihre Mitarbeiter.

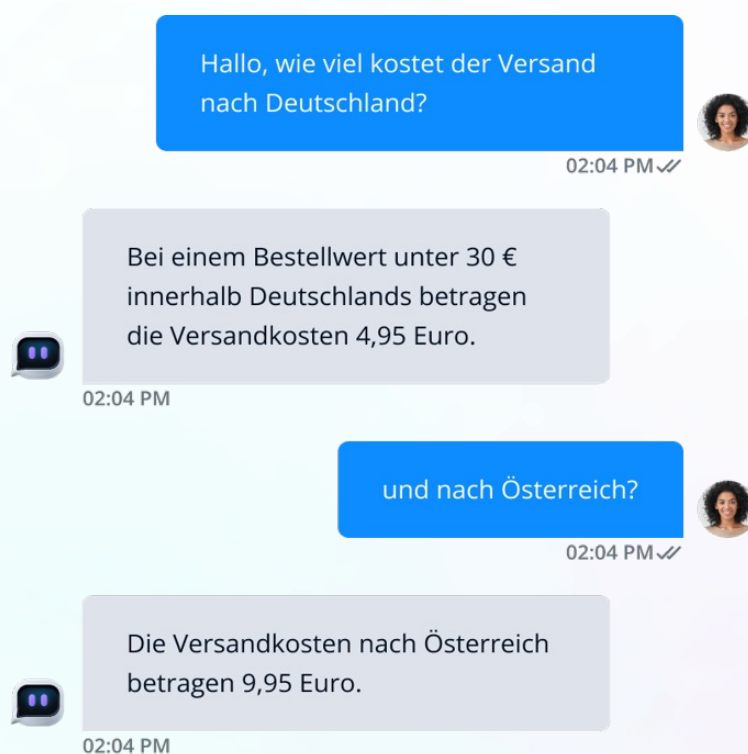
Diese zusätzlichen Skills erwirbt Ihr KI-Bots durch die GPT-Integration:

Kombiniert Datensätze zu einer neuen Antwort. Die GPT-Integration ermöglicht dem KI-Chatbot, mehrere Einträge aus Ihrer Wissensdatenbank sinnvoll in der Antwort zu kombinieren. Die Fragen des Kunden werden so treffend und in einem fließenden Dialog beantwortet. Dadurch wirkt der Austausch für den Kunden noch menschlicher und die Lösungszeit der Supportanfrage wird deutlich verkürzt, was einen positiven Effekt auf die Customer Experience sowie die Akzeptanz des Self-Service hat.

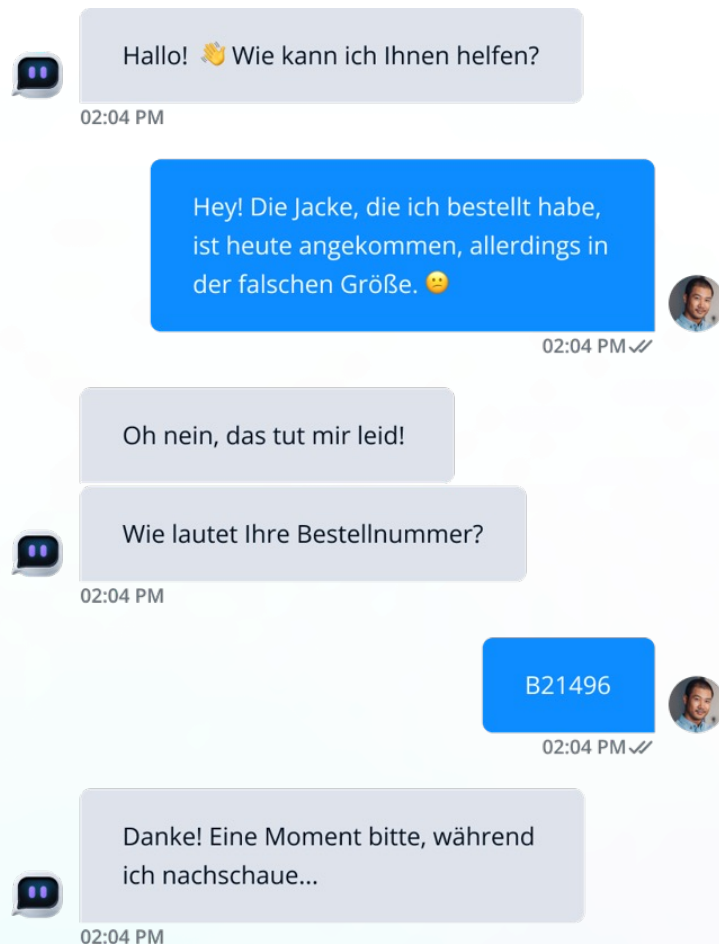


Beantwortet mehrere Fragen gleichzeitig. Kunden haben häufig gleich mehrere Fragen und stellen diese in einer einzigen Nachricht, z.B. „Ist der Schrank in der Kölner Filiale vorrätig oder kann ich ihn nur online kaufen? Wie hoch sind dann die Lieferkosten?“ Der GPT-Bot erkennt, dass es sich um verschiedene Themen (Lagerbestand & Lieferkosten) handelt, sucht daraufhin im AI Automation Hub nach den relevanten Informationen und beantwortet beide Fragen in einer zusammenhängenden Nachricht.

Behält den Kontext bei. Nach einer beantworteten Frage ergibt sich nicht selten eine Anschlussfrage. Der GPT-Bot ist in der Lage, die Verbindung zur vorherigen Frage und deren Kontext herzustellen. Fragt eine Kundin zum Beispiel nach den Lieferkosten in Deutschland und ergänzt nach erhaltener Antwort die Frage „Und nach Österreich?“, weiß der KI-Chatbot genau, was er zu tun hat: Den Kontext der vorherigen Frage auf die unvollständige Anschlussfrage übertragen und die richtige Antwort aus der Datenbank suchen.



Gibt natürliche Antworten. Auch wenn Sie exzellenten Support bieten, kann es sein, dass sich hin und wieder irritierte oder wütende Kunden melden. In diesen Fällen erkennt der GPT-Chatbot Emotionen und ist in der Lage, empathisch zu reagieren, zum Beispiel mit einer Entschuldigung, bevor er den Lösungsvorschlag teilt.



Bereit Inhalte auf. Für die Uni oder auf der Arbeit – Menschen nutzen ChatGPT immer häufiger, z.B. um Texte in eine leichter verständliche Form zu bringen. Und genau das werden sie in Zukunft auch von einem Support-Chatbot erwarten können. Dank der GPT-4-Integration kann der KI-Chatbot Nutzern auf Anfrage seine Antwort in Stichpunkte zusammenzufassen oder in eine beliebige Sprache übersetzen.

4 Praktische Beispiele für Support-Automatisierung

Hier sind zwei Beispiele für Service-Automation, die Kunden und Mitarbeiter auf sinnvolle Weise unterstützt:

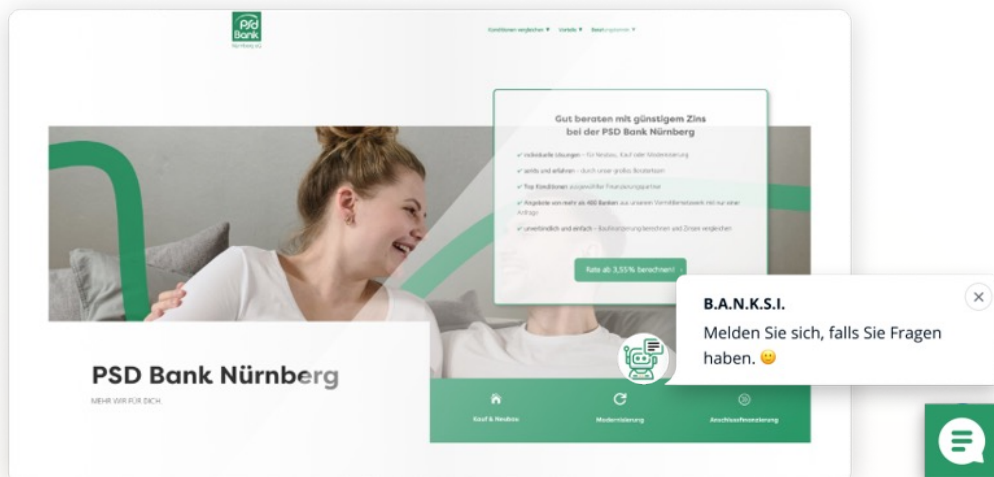
EMP. Mithilfe einer selbstlernenden FAQ-Seite können sich Kunden bequem über Fragen zum [Merchandise-Shop](#) informieren. Für häufig angefragte Kategorien, wie beispielsweise Rücksendungen, wird der Kunde automatisch auf die entsprechende Unterseite geleitet. Im Website-Chat von EMP werden Besucher von K(a)I begrüßt. Der freundliche KI-Bot ist mit der gleichen Wissensdatenbank verbunden wie die FAQ-Seite, so dass die gelieferten Infos immer konsistent bleiben.



Decathlon. Der Händler für Sportartikel generiert über 40 Prozent seines Netto-Umsatzes über den Online-Shop. Mit dem E-Commerce wächst auch der Bedarf an Online-Support. Um dem gerecht zu werden, setzt Decathlon auf einen selbstlernenden Chatbot. Sporty beantwortet via Website-Chat und WhatsApp alle Fragen rund um Decathlons Online-Shop, Pakettieferungen, Retouren und Rechnungen. Bei Bedarf werden Nutzer mit einem Chat-Mitarbeiter verbunden.

5 Case-Study: PSD Bank Nürnberg

Wir hatten bereits erwähnt, dass alle Module ihre Antworten aus der zentralen Wissensdatenbank ziehen. Der AI Hub ist aber keine Einbahnstraße — im Gegenzug liefern die Module auch der Datenbank neues Wissen.



Herausforderung: Den steigenden Kundenerwartungen an zeit- und ortsunabhängiger Betreuung gerecht werden.

Ziel: Den Support teilweise automatisieren, um auch abends und am Wochenende erreichbar zu sein und die Mitarbeitenden während der Servicezeiten entlasten.

Lösung: KI-Chatbot von Lime Connect, der initial angelernt wird und sich danach selbstständig verbessert.



Niemand in der Kundenbetreuung möchte jeden Tag mehrere Male dasselbe Problem lösen, schon gar nicht in stressigen Situationen oder bei personellen Engpässen. Der Chatbot beantwortet etwas 70% der Anfragen direct und ist an 85 bis 90% der Anfragen beteiligt. Unsere Service-Mitarbeitenden müssen nur noch in komplizierten Fällen oder auf ausdrücklichen Wunsch hin eingreifen.

Jochen Hofmann

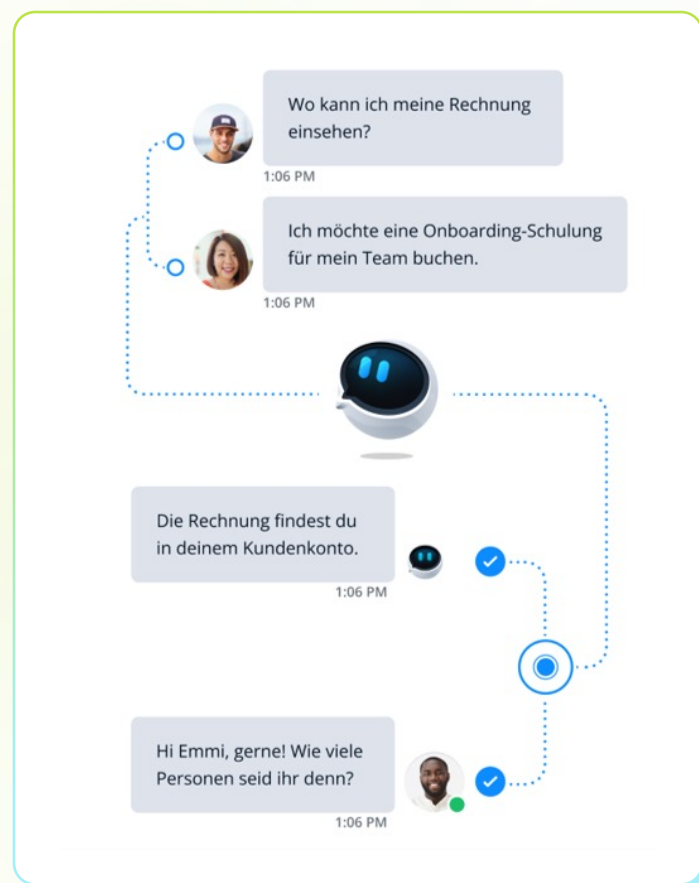
Senior Marketing Manager
PSD Bank Nürnberg

6 Wird Support-Automation Mitarbeiter ersetzen?

Automatisierung kann Routineaufgaben und einen Großteil der Anfragen bewältigen, aber sie greift zu kurz, wenn es um einzigartige Situationen und menschlichen Kontakt geht.

Mitarbeiter sind in der Lage, Ausnahmen zu machen, eine persönliche Ebene für Salesgespräche zu schaffen und individuelle Entscheidungen zu treffen – das lässt sich mit Automation nur schwer nachahmen.

Mit Lime Connects All-in-One-Software ergänzen sich Support-Team und KI optimal. Kann der Bot die Kundenanfrage nicht lösen oder bevorzugt der Kunde menschlichen Kontakt, leitet er den Chat an einen Mitarbeiter weiter. Im [Lime Connect Message Center](#) können die menschlichen Kollegen den **Chat weiterführen** und die abgeschlossenen **Interaktionen des Chatbots einsehen**, um den vollen Überblick zu behalten.



7

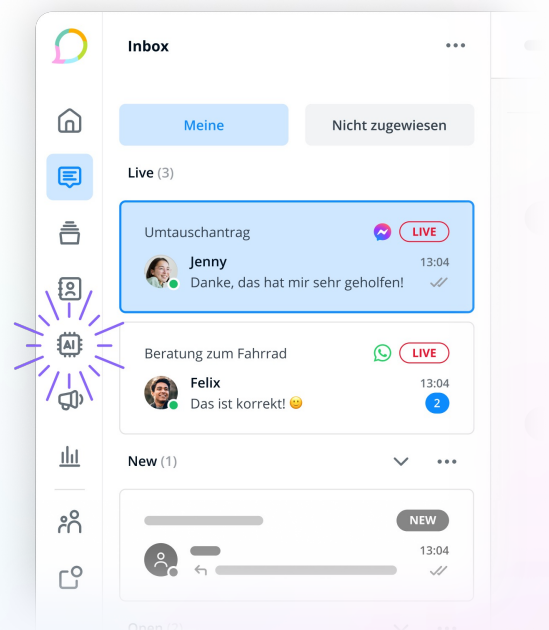
Wie Sie mit Support-Automation starten

Wie bei jeder neuen Software kann der Einstieg in die Support-Automatisierung kompliziert erscheinen. Wenn Sie noch keinen Chatbot nutzen, klingt die Idee, viele Bereiche Ihres Supports zu automatisieren, vielleicht sogar wie eine riesige Aufgabe. Wo fängt man an?

Es ist tatsächlich einfacher als Sie denken, erfordert aber die Hilfe Ihres Support-Teams. Hier sind die wichtigsten Schritte, die Sie beachten sollten:

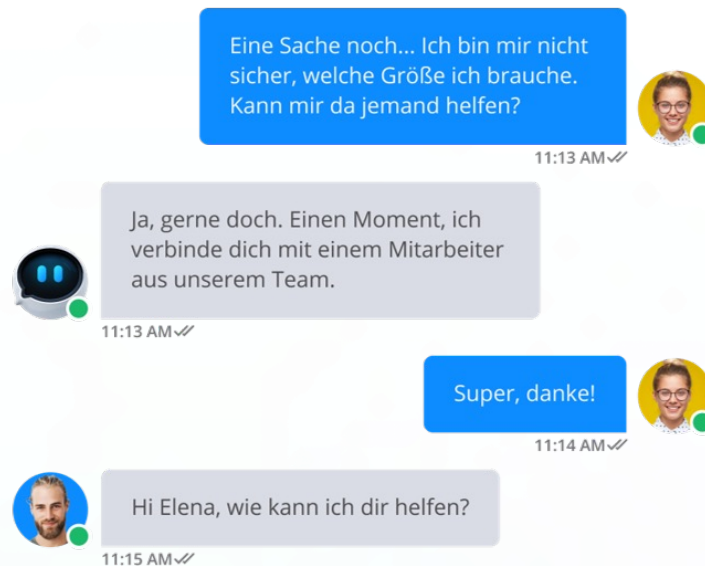
1 Ermitteln Sie die Bereiche, die automatisiert werden müssen: Benötigt Ihr Team Hilfe bei der Beantwortung einfacher Fragen, der Leadqualifizierung, der Kundenansprache auf Ihrer Website, der Werbung für Produkte oder der Planung von Anrufen? Erstellen Sie eine Liste von Aufgaben und Prozessen, die die Zeit der Mitarbeiter in Anspruch nehmen und die sinnvollerweise automatisiert werden sollten.

2 Wählen Sie einen Anbieter: Sobald Sie die Einsatzbereiche und Ihr Budget vor Augen haben, können Sie einen geeigneten Anbieter suchen. Es gibt zahlreiche Chatbot-Anbieter. Achten Sie darauf, dass die Software eine Bot-Mensch-Weiterleitung inkl. zentralem Posteingang, sowie weitere KI-Tools für die Automatisierung integriert. Eine grundlegende Voraussetzung ist natürlich, dass die Lösung Ihren Anforderungen an den Datenschutz entspricht.



3 Bauen Sie Ihre Wissensdatenbank auf: Legen Sie eine Grundstruktur für Ihre Wissensdatenbank an und sammeln Sie alle Informationen zu Ihrem Unternehmen, Leistungen, Produkten und Bedingungen. Bei mehrsprachigem Support können Sie LimeConnects integrierte Übersetzungsfunktion aktivieren. Je genauer die Datengrundlage, desto schneller lernt Ihr KI-Chatbot die richtigen Antworten bereitzustellen.

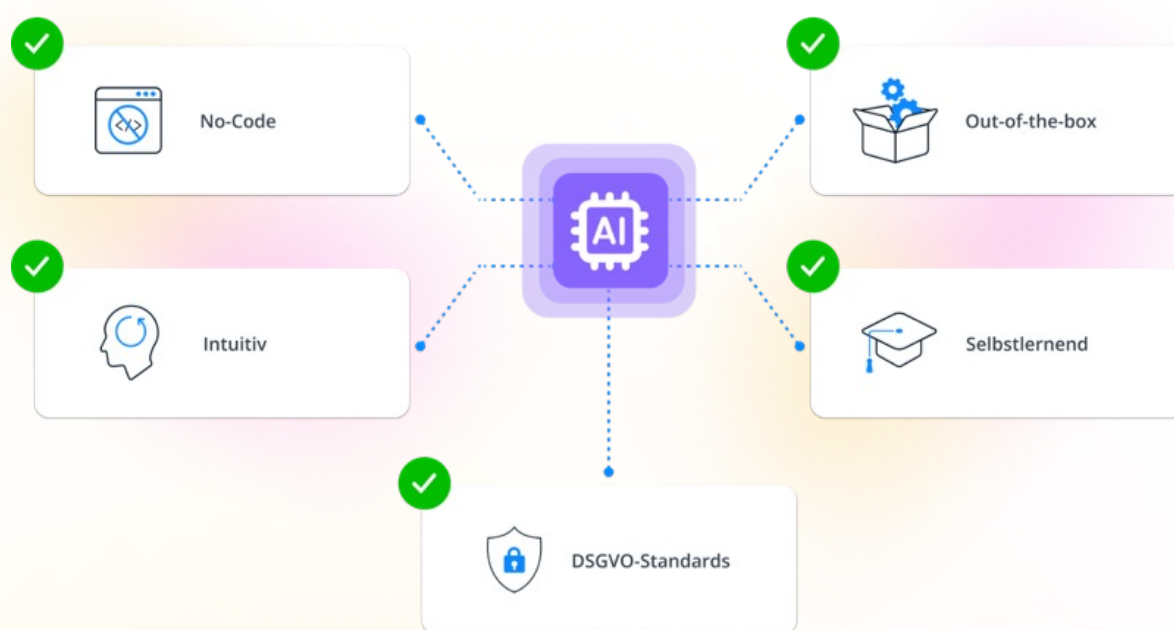
- 4 **Integrieren Sie Ihren Kundensupport:** Es ist wichtig, dass Ihre Mitarbeiter für einen Handover zur Verfügung stehen, wenn der Bot die Anfrage nicht lösen kann. Manchmal ist eine Frage zu komplex oder sensibel für einen Chatbot. Sie können frustrierte Kunden vermeiden, indem Sie jederzeit eine Eskalationsoption zu einem Supportmitarbeiter ermöglichen.



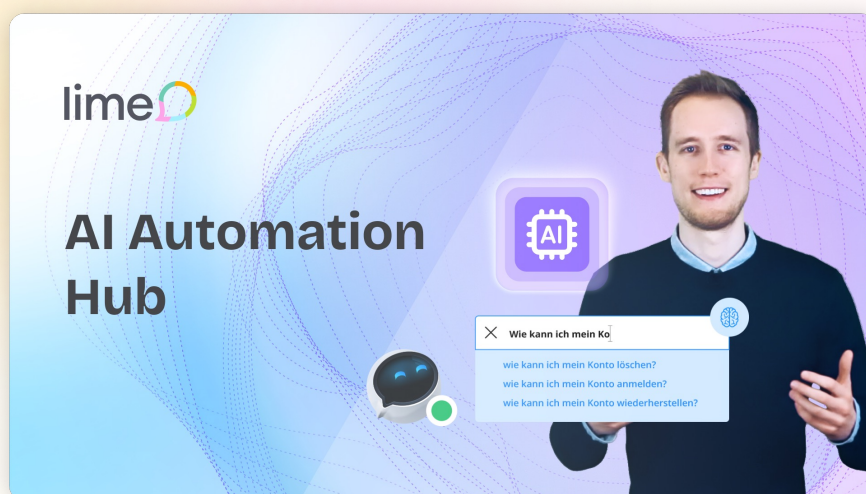
- 5 **Überwachen Sie die Bot-Performance.** Ihre Automatisierung ist eine Erweiterung Ihres Support-Teams. Überprüfen Sie regelmäßig die Unterhaltungen Ihres Chatbots und das entsprechende Kunden-Feedback, um Änderungen oder Verbesserungen vorzunehmen.

8 Lime Connect – KI-Software „Made in Germany“

Mit Lime Connect wird Ihnen der Weg zum automatisierten Kundensupport keine Kopfschmerzen bereiten. Der AI Automation Hub ist eine No-Code-Lösung, die weder Entwickler noch IT-Experten erfordert und die DSGVO-Vorgaben erfüllt.



Hier klicken und
Demo-Video ansehen



Jetzt loslegen!

Möchten Sie sich selbst von unserer leistungsstarken Plattform für Kunden-Messaging und Automatisierung überzeugen?

[Registrieren Sie sich für eine kostenlose LimeConnect-Testversion](#) und beginnen Sie mit der Einrichtung Ihrer neuen Support-Lösung.

Wir helfen Ihnen dabei, Ihren Chatbot zu integrieren und in den ersten Schritten zu testen. Starten Sie einfach einen Chat mit unserem Support-Team auf unserer Website, nachdem Sie sich angemeldet haben, oder senden Sie uns eine E-Mail an support@lime-connect.com. Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören!



Keine Zeit verlieren!

Lassen Sie uns gemeinsam die Lösung finden, mit der Sie mehr Kunden gewinnen und langfristige Beziehungen aufbauen.

[Gratis-Testphase starten →](#)