

CallCenter

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

PROFI

ZWISCHEN POTENZIAL UND PRAXIS

KI-Kundenservice in
der DACH-Region

DIE LOGIK DER ENTSCHEIDUNG

Von Fragezeichen zu
richtigen Entscheidungen

FREUNDE STATT FLUKTUATION

Was die Mitarbeiter
wirklich „hält“



www.callcenterprofi.de | Heft 05 | September / Oktober 2025


inklusive
Ranking-Poster
2025

CALLCENTERPROFI-RANKING 2025

Die neue Ordnung im Kundenservice

Dokumentenmanagement

Dokumente verstehen, Prozesse beschleunigen



Intelligent Document Processing (IDP) gilt als Schlüsseltechnologie, um unstrukturierte Informationen im Kundenservice und Backoffice nutzbar zu machen. Unser Gastautor Michael Werkle zeigt, wie Unternehmen durch KI-gestützte Dokumentenverarbeitung Effizienz und Qualität zugleich steigern können.

Die tägliche Arbeit im Kundenservice und Backoffice ist geprägt von Dokumenten: E-Mails, Formulare, Verträge oder eingescannte Schreiben. Diese enthalten eine Fülle von Informationen, die jedoch in unstrukturierter Form vorliegen – verteilt auf unterschiedliche Systeme, Formate und Kanäle. Genau hier setzt Intelligent Document Processing (IDP) an.

Die Technologie kombiniert Künstliche Intelligenz (KI), Machine Learning und Prozessautomatisierung, um Inhalte zu erkennen, zu klassifizieren und zu verarbeiten. Ziel ist, Informationen aus Dokumenten jeder Art automatisch auszulesen, in strukturierte Daten zu überführen und den nachgelagerten Prozessen bereitzustellen.

Vom Scan zur Entscheidung

Im Kern geht es bei IDP nicht um die Digitalisierung an sich, sondern um die intelligente Nutzung digitaler Daten. Während klassische OCR-Verfahren (Optical Character Recognition) lediglich Texte erfassen, geht IDP einen Schritt weiter: Systeme verstehen Inhalte semantisch, erkennen Zusammenhänge und kontextualisieren Informationen. So lassen sich Rechnungen automatisch prüfen, Schadensmeldungen vorsortieren oder Anträge direkt an die zuständigen Abteilungen weiterleiten – ohne manuelle Zwischenschritte.

Das Ergebnis: kürzere Durchlaufzeiten, weniger Fehler, transparente Workflows und eine Entlastung der Mitarbeitenden. Besonders im Kundenservice führt das zu schnelleren Reaktionszeiten und verbessertem Kundenerlebnis.

» Praxisbeispiel aus dem Serviceumfeld

Ein Praxisbeispiel aus der Finanzbranche zeigt, wie groß der Effekt sein kann: Ein Versicherungsunternehmen nutzt IDP, um täglich mehrere Tausend eingehende Dokumente automatisch zu verarbeiten. Die KI erkennt Schriftarten, erfasst relevante Datenfelder und ordnet sie direkt dem passenden Vorgang zu. Dadurch sank der manuelle Bearbeitungsaufwand um mehr als ein Drittel, die Durchlaufzeiten reduzierten sich um über 40 Prozent.

Ähnliche Potenziale ergeben sich in kommunalen Serviceeinheiten, bei Energieversorgern oder im Handel – überall dort, wo hohe Dokumentenvolumina auf standardisierte Prozesse treffen.

Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

Damit IDP Wirkung entfalten kann, braucht es klare Voraussetzungen. Erstens: saubere Daten. Nur wenn Input-Dokumente gut strukturiert eingespeist werden, kann die KI sie zuverlässig verarbeiten. Zweitens: Prozessintegration. Isolierte IDP-Inseln ohne Anbindung an CRM-, ERP- oder DMS-Systeme verhindern Effizienzgewinne. Und drittens: Akzeptanz. Mitarbeitende müssen verstehen, dass IDP sie unterstützt und nicht ersetzt.

Ein schrittweiser, begleiteter Roll-out ist daher entscheidend. Pilotprojekte mit

klar definierten Anwendungsfällen schaffen Vertrauen und liefern messbare Ergebnisse, die als Grundlage für den weiteren Ausbau dienen.

Eigenbau oder fertige Lösung?

Wer IDP einführen will, steht vor einer Grundsatzfrage: selbst entwickeln oder auf eine bestehende Plattform setzen?

Der Eigenbau erlaubt passgenaue Anpassungen, verlangt aber hohes technisches Know-how und dauerhafte Ressourcen. Fertige Lösungen bieten dagegen einen schnellen Einstieg, sind in der Re-

hoher Veränderungsgeschwindigkeit kann der Plattformansatz einen entscheidenden Vorsprung bringen.

Markt und internationale Entwicklungen

Deutschland und etliche weitere europäische Länder tun sich noch schwer mit der Adaption der neuen Technologie: Es wird noch viel an Legacy-Lösungen festgehalten, die zwar tief in der Architektur verankert sind, aber meist nicht auf die Funktionalitäten moderner IDP-Lösungen aufgerüstet werden können (siehe dazu auch Infokasten auf der rechten Seite unten).

Intelligent Document Processing steht für eine

Entwicklung, die weit über Kundenservice hinausreicht.

gel zertifiziert und bringen Schnittstellen zu gängigen Systemen bereits mit. Zuletzt hat sich gerade beim Aufwand zur Inbetriebnahme noch mal viel getan: Vortrainierte Modelle kommen mit „Out-of-the-box“ beziehungsweise „No-touch“-Fähigkeiten und benötigen kein Antrainieren mehr. Potenziell relevante Informationen werden selbstständig erkannt und man muss der IDP-Lösung lediglich sagen, welche davon für den konkreten Use Case benötigt werden. Gerade in Märkten mit

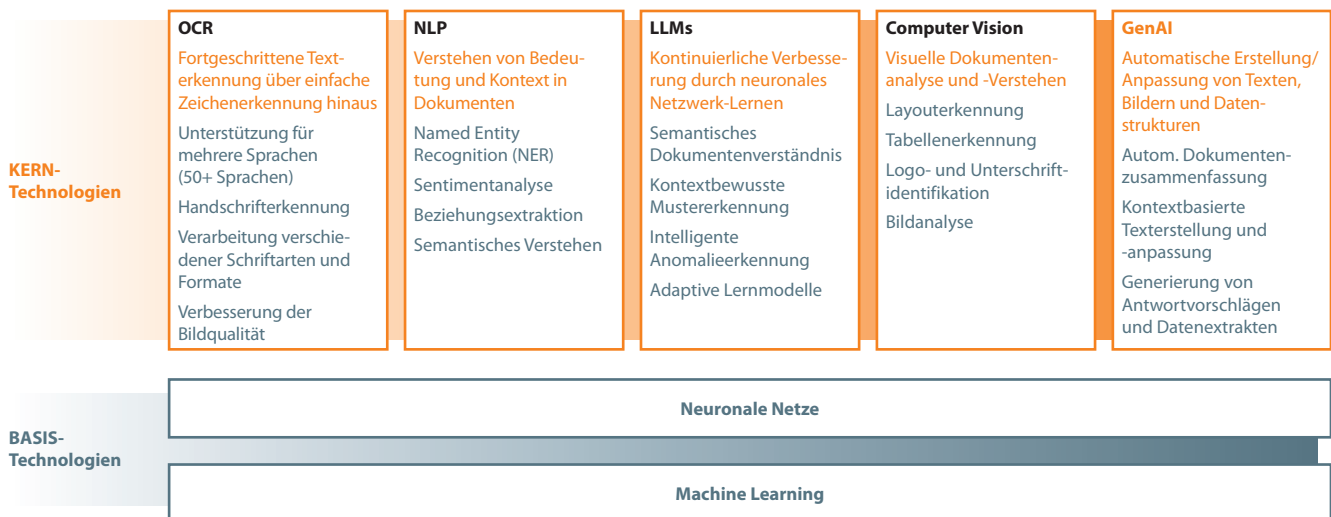
Wenn doch, starten IDP-Projekte meist in einem abgegrenzten Bereich wie der Schadenbearbeitung oder dem digitalen Posteingang. Hat sich die Lösung dort bewährt, folgen weitere Anwendungsfelder.

International zeigt sich ein anderes Bild: In den USA ist IDP schon in vielen Unternehmen Standard und oft eng mit moderner KI verzahnt. Dort werden nicht nur Daten erfasst, sondern auch für Prognosen, Risikoanalysen oder personalisierte Kundenansprache genutzt. Der deut-

IDP-ARCHITEKTUR

IDP – Schema der Technologiearchitektur (vereinfachte Darstellung)

Quelle: TeDeG



Von Basisfunktionen wie OCR und Computer Vision über semantische Technologien wie Natural Language Processing (NLP) und Large Language Models (LLM) bis hin zu generativer KI. Gemeinsam bilden sie die Grundlage für automatisiertes Dokumentenverständnis und adaptive Lernprozesse.

RECHENBEISPIEL

IDP – kurze ROI-Betrachtung (Musterrechnung (konservativ))

Quelle: TeDeG

Übliches Abrechnungsmodell bei IDP-Plattformen

- Preis je prozessierte Seite
- Volumenabhängig
- Einstiegspreis (im ungünstigsten Fall): 0,25 bis 0,30 € pro Seite
- Automatisierung mindestens 90 %
- ...

„Stückkostenrechnung“ bei manueller „Indizierung“

- Vollkosten Arbeitsplatz: 50 000 € pro Jahr inklusive Personalnebenkosten und Ausstattung
- Netto-Arbeitszeit: 220 Tage à 8 Stunden = 1.760 Stunden // 1 Stunde <> 28,41 €
- Ø Bearbeitungszeit: 2,5 Minuten <> 24 Seiten pro Stunde // 1 Seite = 1,18 € / ~ 1,- €

Exemplarisches Volumen von 1 Million Seiten pro Jahr

Indizierung	
0 % Automatisierung	
1 000 000 x 1,00 € =	1 000 000 €
Gesamtkosten	= 1 000 000 €

./ 63 %

IDP *	
90 % Automatisierung	
900 000 x 0,30 € =	270 000 €
100 000 x 1,00 € =	100 000 €
Gesamtkosten	= 370 000 €

* Für SaaS-Lösung; im Eigenbetrieb zzgl. ~ 20% Operations auf 270k€ <> 55k€ => Gesamtkosten von 425.000 € oder 57% Einsparung

Zzgl. weitere Kosteneinsparungen durch

- Fehlerreduktion am Anfang der Prozesskette
- Reduktion von Beschwerden aufgrund von Erfassungsfehlern
- Reduktion von „Quengel-Anrufen“

Die Musterrechnung oben verdeutlicht das Einsparpotenzial durch IDP: Bei einem Dokumentenvolumen von einer Million Seiten pro Jahr sinken die Gesamtkosten durch eine Automatisierungsquote von 90 Prozent um rund 60 Prozent. Zusätzlich verbessern sich die Qualität und Kundenzufriedenheit messbar.

sche Markt holt auf, profitiert aber noch davon, die internationalen Erfahrungen in eigene Projekte einfließen zu lassen.

Blick Richtung Zukunft

Der geplante Proof of Concept (POC) der TeDeG GmbH soll zeigen, wie IDP nicht nur Arbeitslast reduziert, sondern auch neue Möglichkeiten im Kundenservice eröffnet. Perspektivisch könnten Systeme eigenständig auf Anfragen reagieren, Statusmeldungen versenden oder Zusatzinformationen bereitstellen – immer basierend auf verlässlichen, strukturierten Daten. Dieser POC wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt werden, die ih-

re spezifischen Fragestellungen testen können.

Unternehmen, die jetzt beginnen, schaffen damit eine Grundlage, die weit über die heutige Effizienz hinausgeht: Sie bereiten sich auf einen Kundenservice vor, der proaktiv, personalisiert und vollständig datengetrieben ist.

Ausblick: Vom Datenverständnis zur Prozessintelligenz

Intelligent Document Processing steht exemplarisch für eine Entwicklung, die weit über den Kundenservice hinausreicht. Wenn Unternehmen verstehen, dass Informationen nicht nur verwaltet,

sondern aktiv genutzt werden können, entstehen neue Spielräume für Effizienz, Compliance und Kundenerlebnis.

IDP ist dabei kein singuläres Tool, sondern ein strategischer Baustein der digitalen Transformation – an der Schnittstelle von Mensch, Maschine und Information.

Michael Werkle



AUTOR



Michael Werkle
ist erfahrener Interim Manager und Projektleiter mit Schwerpunkt auf Transformation, Vertrieb und Customer Service. Er verfügt über langjährige Führungs- und Projekterfahrung in Konzern- und Mittelstandsstrukturen, unter anderem bei AXA und der Berner Group. Sein Fokus liegt auf der Umsetzung strategischer, operativer und technologischer Veränderungen – insbesondere in den Bereichen KI, Automatisierung und Digitalisierung. Als unabhängiger Berater unterstützt er Unternehmen wie die TeDeG GmbH bei der Realisierung innovativer Initiativen im Umfeld von Intelligent Document Processing (IDP).

und Mittelstandsstrukturen, unter anderem bei AXA und der Berner Group. Sein Fokus liegt auf der Umsetzung strategischer, operativer und technologischer Veränderungen – insbesondere in den Bereichen KI, Automatisierung und Digitalisierung. Als unabhängiger Berater unterstützt er Unternehmen wie die TeDeG GmbH bei der Realisierung innovativer Initiativen im Umfeld von Intelligent Document Processing (IDP).

LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/in/michael-werkle-151a43a5>
Mail: michael.werkle@michaelwerkle.de
Web: www.michaelwerkle.de

STUDIE

Massiver Nachholbedarf beim Vertragsmanagement

Fast zwei Drittel der deutschen Unternehmen haben laut einer aktuellen Untersuchung von techconsult und CeyonIQ keinen oder nur eingeschränkten Überblick über ihre laufenden Verträge. Nur ein Drittel setzt ein durchgängiges Contract Lifecycle Management-System (CLM) ein. Besonders häufig kritisieren die Befragten manuelle Prozesse, fehlende Schnittstellen und Medienbrüche. Das führt zu Fristversäumnissen, ineffizienten Abläufen und mangelnder Transparenz. Moderne CLM-Lösungen verknüpfen Vertragsdaten mit intelligenten Analysefunktionen und KI-Unterstützung, etwa zur Risikoerkennung oder automatischen Klauselbewertung. Damit zeigt die Studie, wie groß das Potenzial intelligenter Dokumentenverarbeitung im Backoffice tatsächlich ist.



Die komplette Studie steht unter <http://bit.ly/4haVGKH> zum Download bereit oder scannen Sie den QR-Code.



Tagesaktuelle Nachrichten
aus dem Call und
Contact Center-Bereich
finden Sie unter:

www.CallCenterProfi.de