

Chatbot oder KI-Agent im Vertrieb und Service?

Diese Checkliste kann als Leitfaden für die Planung und Umsetzung eines CRM-Projekts dienen und hilft dabei, typische Stolperfallen zu vermeiden und den Projekterfolg zu sichern.

1 | Ziele und Aufgaben

- Einfache, wiederkehrende Standardanfragen? → Chatbot
- Komplexe Anfragen mit Beratungs- oder Entscheidungskomponente? → KI-Agent

2 | Dialogfähigkeit

- Reicht eine regelbasierte Kommunikation mit klaren Wenn-Dann-Skripten? → Chatbot
- Werden Dialoge benötigt, die sich an Kunden und Situationen anpassen? → KI-Agent

3 | Skalierbarkeit und Tiefe

- 24/7-Basis-Service für Routinefälle → Chatbot
- Priorisierte Bearbeitung schwierigerer Probleme in Echtzeit mit Tiefenanalyse → KI-Agent

4 | Lehrfähigkeit

- Muss das System nicht lernen, sondern nur stabil Regeln abarbeiten? → Chatbot
- Soll das System lernen, Muster erkennen und sich verbessern? → KI-Agent

5 | Integration

- Soll das Tool isoliert arbeiten, z. B. nur auf der Website? → Chatbot
- Soll das Tool vernetzt arbeiten mit CRM, ERP, Helpdesk oder Datenbanken? → KI-Agent

6 | Mehrwert für Vertrieb

- Erstkontakt, Lead-Qualifizierung, Standard-Reminder? → Chatbot
- Lead-Segmentierung, adaptives Nurturing, personalisierte Beratung? → KI-Agent

7 | Mehrwert für Service

- FAQ, einfache Rückfragen, First-Level-Support, Routing? → Chatbot
- Komplette Problemlösungen, komplexer Support, proaktive Betreuung? → KI-Agent

8 | Implementierung

- Brauchen Sie eine schnelle, kostengünstige Lösung? → Chatbot
- Ist höherer Aufwand akzeptabel für Training, Datenintegration und Anpassung? → KI-Agent