Aus dem Kopf, ins System: Wie Erfahrungswissen KI-gestützt erhalten bleibt

Vorgehen, Erfolgsfaktoren und Learnings aus mehreren Kundenprojekten.

Fabian Ritter · Director Sales · valantic CEC Schweiz AG

DIGITAL LIECHTENSTEIN

valantic

22:47

Ein Einkäufer. Ein voller Warenkorb. Offene Fragen. Und niemand, der antwortet.

Der Interessent springt zum Mitbewerber ab.

> Dein wertvollstes Asset steht nicht im System oder Shop. Es geht jeden Abend nach Hause, und irgendwann kommt es nicht mehr zurück.

valantic

DIE FOLIE FRAGT

„Schöne Behauptung. Und wer bist du, dass du das sagen kannst?”

valantic

Das Muster steckt überall.

Der **Servicefall**, den nur die erfahrene Kollegin löst.

Das **Angebotswissen**, das mit dem Aussendienst in Pension geht.

Die **Anlage**, die nur nach dem Handgriff eines Einzigen wieder läuft.

Die **Kampagne**, deren Erfolg niemand mehr erklären kann.

Der **Prozess**, den nur eine Person im Kopf hat.

> Überall dort, wo Erfahrung im Kopf steckt und genau im richtigen Moment fehlt.

ÜBERLEGE DIR

- Wer hat eine:n Mitarbeitende:n, deren Wissen **praktisch unersetzlich** ist?
- Und wer hat dieses Wissen wirklich **sauber und nutzbar dokumentiert**?

valantic

DAS WERTVOLLSTE ASSET

Erst die Kombination schafft den nachhaltigen Mehrwert.

Dokumentiertes Wissen

PIM, Datenblätter, Handbücher, Service-Tickets.

Öffentliches Wissen

Normen, Regulatorik, Markt- und Anwendungsdaten.

Implizites Wissen

Das Erfahrungswissen, das jeden Abend nach Hause geht.

> Einzeln längst vorhanden – verknüpft ergeben sie das, was bisher nur die besten Mitarbeitenden im Kopf hatten. KI skaliert genau diese Verknüpfung.

valantic

DIE FOLIE FRAGT

„Okay, überzeugt. Und wie kommt man da konkret hin?"

valantic

DER WEG ZUR LÖSUNG · EIN BEISPIEL

Der Projektablauf in fünf Schritten.

1

Outcome
Ziel zuerst definieren

2

Wissen
aus den Köpfen holen

3

Daten & Dokumente
pflegen und verknüpfen

4

Speedboot
klein starten und schnell lernen

5

Skalieren
messen und ausweiten

valantic

DIE FOLIE FRAGT

„Habt ihr bereits Praxiserfahrung?”

valantic

CASE 1 · HERSTELLER MIT BERATUNGSTIEFE

V-ZUG

01 · GEFANGEN

Wo lag das Wissen?

Anwendungs- und Beratungswissen in den Köpfen der Zugorama-Beratung

02 · KOMBINIERT

Was wurde verknüpft?

Produktdaten, dokumentierte Fälle & Erfahrungswissen

03 · KANAL

Wie kam es online?

KI-gestützte Beratung, nahtlos in die Website integriert, rund um die Uhr.

04 · RESULTAT

Was kam raus?

Über **9'000 Chats** in 9 Monaten, **nur 0.6% negativ bewertet**, tiefere Absprungrate.

valantic

CASE 2 · KUNDE AUS DEM B2B-HANDEL

Sales-Support-Plattform

01 · GEFANGEN

Wo lag das Wissen?

Sehr breites Sortiment, Wissen verteilt auf Aussendienst & Technik

02 · KOMBINIERT

Was wurde verknüpft?

Sortiments-, Anwendungs- & Kundendaten

03 · KANAL

Wie wird es genutzt?

Sales-Support-Plattform für Innen- & Aussendienst sowie Kunden

04 · RESULTAT

Was kam raus?

Über 30'000 Kundenbesuche im Jahr, **kürzere Einarbeitung**, **Cross- und Upselling** erhöht.

valantic

ERFOLGSFAKTOREN UND LEARNINGS AUS DEN PROJEKTEN

Fünf Dinge, die den Unterschied machen.

- Dort ansetzen, wo das Wissen wirklich steckt.
- Die Fachleute von Anfang an einbinden.
- Jede Antwort mit Quelle belegen.
- Iteration statt Spezifikation.
- Mit einem Bereich starten.

Erfahrungen aus mehreren valantic-Kundenprojekten.

valantic

DEIN TAKE-AWAY

Drei Gedanken zum Mitnehmen.

1. Das wertvollste Asset ist das Wissen der Mitarbeitenden.
2. Erst die Kombination der Wissensquellen schafft Mehrwert.
3. Im Alltag wird daraus eine Fähigkeit, die dem ganzen Unternehmen zur Verfügung steht.

valantic

Wieder 22:47.

Diesmal bekommt er die Antwort. In elf Sekunden.

Er bestellt. Bei Dir.

Die Frage ist nun: **Wann holst du das Wissen aus den Köpfen?**

valantic

JETZT BIST DU DRAN

Deine Fragen.

FABIAN RITTER

Director Sales

M +41 79 456 95 30
fabian.ritter@cec.valantic.com

valantic