

Entscheidungs-Checkliste

8 Kriterien für KI im Kundenservice

Wer KI im Kundenservice einführen will, steht vor einer Vielzahl an Angeboten, Versprechen und Buzzwords. Doch welche Faktoren sind wirklich entscheidend, um eine zukunftsfähige, DSGVO-konforme und praxistaugliche Lösung zu wählen?

Diese Checkliste hilft, den Markt zu durchleuchten – und zeigt, wie Sematell mit ReplyOne punktet:

Checkliste: Was Ihre KI-Lösung können muss

Kriterium:	Marktüblicher Standard	Sematell-Lösung
1. E-Mail-Kompetenz	Multichannel-Plattformen ohne Fokus auf E-Mail	Fokus auf E-Mail-Bearbeitung mit intelligenter Automatisierung
2. KI-Trainierbarkeit	Blackbox-Systeme, begrenzt trainierbar	Voll trainierbare Modelle, semantisches KI-Verständnis
3. Antwortvorschläge (NLP)	Standard-Templates, kaum kontextsensitiv	Kontextsensitive Vorschläge auf Basis von KI & Regeln
4. Datenschutz & Hosting	Nur Cloud, oft US-Anbieter	DSGVO-konform, Hosting in Deutschland, On-Prem möglich
5. Branchenspezifische Workflows	Branchenübergreifend, generisch	Spezifische Lösungen für Stadtwerke, Versicherungen, Handel
6. Integration in Systemlandschaft	API begrenzt, Custom-Lösungen nötig	Standardkonnektoren zu CRM, DMS, ERP etc.
7. Skalierbarkeit bei Volumen-Peaks	Performanceprobleme bei Anfragenspitzen	Dynamische Skalierung, Antwortzeiten konstant
8. KI-Erklärbarkeit / Transparenz	Undurchsichtige KI-Modelle	Klar dokumentierte KI-Logik, Entscheidung nachvollziehbar

Sematell entwickelt innovative E-Mail-Response-Management-Software auf Basis künstlicher Intelligenz, die neue Maßstäbe im Kundenservice setzt. Mit unserer führenden Enterprise-Lösung ReplyOne automatisieren wir die Bearbeitung von Serviceanfragen in über 70 Sprachen. Ergänzt wird unser Portfolio durch ReplyX, unser neuestes Produkt, das die Customer Experience in den Mittelpunkt stellt und Unternehmen ermöglicht, Kundenerlebnisse aktiv und nachhaltig zu gestalten. Seit über 25 Jahren – als Spin-off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) – stehen wir für Innovation, Qualität und Kundenorientierung.