

Wie KI-Mitarbeiterin »Sophie« den First-Level-Support entlastet

Die Zukunft des First-Level-Supports ist automatisiert – und bei der ITs-Plus GmbH spricht sie mit rheinhessischem Dialekt. Seit Anfang des Jahres unterstützt die virtuelle Assistentin »Sophie« ihre menschlichen Kollegen bei der Anrufannahme. Wir haben mit Geschäftsführer Daniel Langenbach über Pionierarbeit, digitale Souveränität im eigenen Rechenzentrum und die Zukunft von virtuellen Mitarbeitern in der Systemhaus-Branche gesprochen.

Was war bei euch der Auslöser, die klassische Telefonannahme komplett zu überdenken?

Unsere Schicht- und Dienstplanung im First-Level-Support war relativ statisch. Ungeplante Abwesenheiten durch Krankheit oder kurzfristige Vor-Ort-Einsätze haben regelmäßig zu Engpässen und Unruhe im Team geführt. Wer als fünfter Anrufer in der Leitung hing, landete auf dem Anrufbeantworter.

Das bedeutete: Tickets mussten nachträglich manuell abgetippt werden, es fand kein echter Dialog statt und wertvolle Zeit ging verloren. Da war uns schnell klar: Wir brauchen eine Lösung, die diese Situation sowohl für uns als auch für unsere Kunden angenehmer macht.

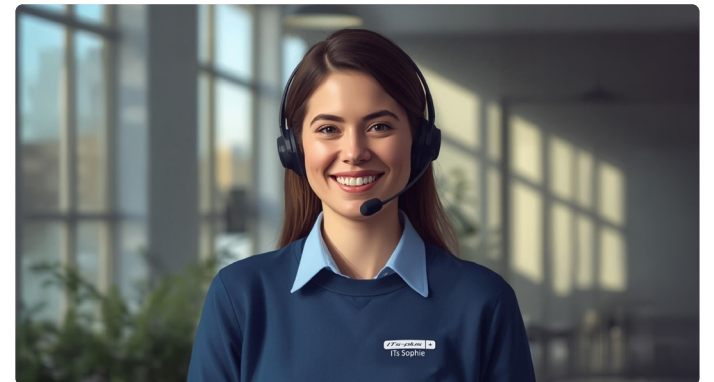
Was habt ihr unternommen, um diese Situation zu verändern?

Wir haben im vergangenen Jahr ein internes Automatisierungs- und KI-Experten-Team aufgebaut, das das Ziel verfolgt, unser Support-Team spürbar zu entlasten. Das Ergebnis haben wir im Januar dieses Jahres live geschaltet: unsere neue virtuelle KI-Mitarbeiterin Sophie.

Wir geben unseren KI-Systemen ganz bewusst menschliche Namen, weil das die Zusammenarbeit im Alltag viel angenehmer macht. Sophie geht nun immer dann an den Apparat, wenn unsere menschlichen Mitarbeiter ausgelastet oder in der Pause sind – oder wenn Kunden außerhalb der regulären Support-Zeiten anrufen. So sind wir rund um die Uhr erreichbar und können ihre Anliegen extrem schnell bearbeiten.

Welche Rolle spielte die Sprachqualität bei der Auswahl des Systems?

Darin lag tatsächlich unsere größte Sorge – dass sich unser Telefonbot auch nach einem stumpfen Bot anhören würde. Um das zu verhindern, haben wir unzählige Sprachgeneratoren getestet und die Stimme extrem feingetuned, damit sie absolut natürlich klingt. Man kann der KI per Prompt extrem präzise mitgeben, wie sie Betonungen setzt, damit sie beispielsweise unseren Firmennamen fehlerfrei und flüssig ausspricht. Wir haben sogar so lange am Feintuning geschraubt, bis ein ganz dezenter rheinhessischer Unterton drin war, da wir hier in Mainz sitzen. Man muss heute schon sehr genau hinhören, um überhaupt noch zu merken, dass es eine KI ist.



Das KI-generierte Bild zeigt Sophie: eine virtuelle Kollegin, die rund um die Uhr erreichbar ist und Daniels Team mit Kunden verbindet.

Wie läuft so ein KI-Telefonat für den Kunden konkret ab?

Transparenz ist uns hier extrem wichtig: Sophie weist den Kunden sofort darauf hin, dass sie eine KI ist und holt die explizite Einwilligung zur Aufzeichnung ein. Möchte der Anrufer das nicht, akzeptiert sie das sofort und fungiert als klassischer Anrufbeantworter. Gibt der Kunde grünes Licht, startet ein dynamischer Dialog. Da Sophie direkt an unser internes Ticketsystem angebunden ist, erkennt sie den Kunden an der Rufnummer und stellt gezielte Fragen, die sich flexibel an dem orientieren, was der Anrufer schildert. Am Ende fasst sie alles zusammen, fragt nach passenden Rückrufzeiten und erstellt vollautomatisch ein vorqualifiziertes Ticket inklusive der originalen Audiodatei für unsere Techniker.



Wow, toll, die hat mich sofort verstanden.



Wie reagieren die Kunden, wenn sie merken, dass sie mit einer KI sprechen?

Insgesamt bewerten unsere Kunden die Zusammenarbeit mit Sophie sehr gut. Wir messen die Zufriedenheit und die Abbruch-

raten nach jedem Support-Fall ganz genau – egal, ob es sich um ein Telefonat mit Sophie oder einem menschlichen Kollegen handelt. Insgesamt nehmen unsere Kunden Sophie extrem positiv an – die Akzeptanzquote liegt bei mehr als 85 Prozent. Viele Kunden sind begeistert und geben uns das Feedback: »Wow, toll, die hat mich sofort verstanden.« Sie verstehen einfach den Mehrwert: Auf einen Anrufbeantworter zu sprechen, erzeugt immer eine lästige Rückrufschleife. Sophies strukturiertes Ticket ist für den Kunden viel schneller und lösungsorientierter.



Wir dürfen keine Experimente auf Kosten des Kundenvertrauens machen.

Welche Rolle spielte das Thema Datenschutz bei der Entwicklung?

Eine riesige Rolle, denn das Stichwort heißt hier digitale Souveränität. Als Systemhaus dürfen wir keine Experimente auf Kosten des Kundenvertrauens machen. Unsere Kunden geben am Telefon sensible Daten und ihre Stimme preis, da ist eine absolut sichere Basis das A und O. Daher liegen die Daten zunächst komplett auf unserem eigenen Server. Bevor sie an ein Rechenzentrum weitergeleitet werden, durchlaufen sie einen strengen Prozess der Anonymisierung und Verarbeitung. Man darf eben nicht den erstbesten Baukasten nutzen, sondern muss die Hoheit über die Datenströme behalten.

Wie viel Zeit muss man für die Einführung eines solchen Bots einplanen?

Wir haben im Sommer 2025 intensiv mit der Entwicklung begonnen und Sophie im Januar 2026 live geschaltet. Das lag aber daran, dass wir damals noch echte Pionierarbeit leisten mussten. Heute geht das durch perfekt dokumentierte Schnittstellen und erprobte Frameworks deutlich schneller. Ein Systemhaus, das so ein System heute an sein ERP anbinden möchte, schafft das inklusive einer zweiwöchigen Testphase problemlos in zwei Monaten.

Diese Testphase ist auch essenziell, denn ein System, das nicht reibungslos funktioniert, schreckt die Kunden im schlimmsten Fall ab – und dann kann so ein Projekt schnell ins Wanken geraten.

Löst Sophie die Probleme der Kunden auch schon mal komplett allein?

Aktuell noch nicht, aber wir sind gerade in der Vorbereitung. Die hausinterne Knowledge Base ist bereits angebunden und wir prüfen die Schnittstellen, damit Sophie dem Anrufer demnächst schon direkt Tipps zur Fehlerbehebung durchgeben kann. Wenn der Kunde dann am Telefon so etwas sagt wie »Ja, habe ich ausprobiert, jetzt klappt es wieder«, wird sie das Ticket als gelöst schließen – ohne dass überhaupt ein Techniker ran muss. Das geht aber natürlich nur bei kleineren, standardisierten Anliegen.

Wie soll es in Zukunft mit euren virtuellen Mitarbeitern weitergehen?

Sophie bekommt bereits im August Verstärkung von ihrem neuen Kollegen Franz, der das komplette Dispatching übernehmen wird. Franz analysiert alle eingehenden Tickets nach Dringlichkeit sowie Thema und gleicht sie vollautomatisch mit der Skill-Matrix, den Kalendern und den Verfügbarkeiten unserer Techniker ab. So landet das Ticket sofort bei der richtigen Person.

Bis Ende des Jahres planen wir den Einsatz von insgesamt vier bis fünf KI-Mitarbeitern – beispielsweise auch für Erstgespräche im Vertrieb.



Echte Partnerschaft und Vertrauen entstehen nur von Mensch zu Mensch.



Werden diese KI-Systeme eure menschlichen Mitarbeiter irgendwann ersetzen?

Auf gar keinen Fall, darum geht es überhaupt nicht. Unser Ziel ist es, mehr Kunden mit weniger administrativem Aufwand zu betreuen. Wir befreien unser menschliches Team von stupiden, sich wiederholenden Routineaufgaben, die wertvolle Ressourcen blockieren.

Dadurch gewinnen unsere Techniker und Berater die nötige Zeit zurück, um sich komplexen Projekten, kreativen Lösungen und der persönlichen Betreuung vor Ort widmen zu können. Denn echte Partnerschaft und Vertrauen entstehen nun mal nur von Mensch zu Mensch.

Nutzt ihr den Telefonbot inzwischen auch als kommerzielles Produkt?

Wir verkaufen den Bot zwar nicht als fertige Software aus der Box, aber er ist für uns der perfekte Türöffner im Vertrieb. Seitdem unsere Kunden erleben, wie reibungslos Sophie funktioniert, fragen sie uns aktiv: »Das ist ja Klasse, können wir so etwas für unseren Betrieb auch haben?«

Wir nutzen das enorme Interesse, um strategische KI- und Automatisierungsberatung zu platzieren. Dabei begleiten wir die Unternehmen beim kompletten Workflow-Design und dem »Recruiting« ihrer eigenen virtuellen Mitarbeiter.

Für welche Systemhäuser lohnt sich die Einführung eines KI-Telefonbots?

Kurz gesagt: für alle. Junge, kleinere Systemhäuser können von Tag eins an eine hochmoderne Außenwirkung erzeugen und ihr Kernteam komplett von Telefonaten freihalten. Für mittelständische Häuser wie uns ist es ein enormer Effizienzgewinn und eine massive Steigerung der Servicequalität. Und die ganz Großen kommen aufgrund des Marktdrucks ohnehin nicht mehr daran vorbei.

Welchen Rat gibst du Kollegen mit auf den Weg, die jetzt über den Einsatz eines KI-Telefonbots nachdenken?

Mein wichtigster Rat ist: Vernetzt euch, nutzt Austauschgruppen und spricht mit Kollegen aus der Branche. Niemand muss das Rad neu erfinden, wenn man von den echten Erfahrungsberichten anderer Systemhäuser profitieren kann. Das Entscheidende ist aber, überhaupt erst mal anzufangen und nicht zu lange zu warten. Wer zu perfektionistisch agiert und auf das eine, ultimative Tool hofft, verpasst den Anschluss. Bleibt stattdessen neugierig, nutzt eure Experimentierfreude und probiert die Technologie einfach aus. Und wenn ein Ansatz im ersten Anlauf mal nicht klappt, dann baut man es eben wieder neu auf. Fahrradfahren lernt man schließlich auch nur durch das Hinfallen – wichtig ist, dass man die Kurve am Ende kriegt.



Lieber hören statt lesen?

Dieses Interview gibt es auch als Folge in unserem Podcast! [Hier gelangst du direkt zur Folge.](#)



Daniel Langenbach

Daniel Langenbach ist Mitgründer und Geschäftsführer der ITs-plus GmbH & Co. KG aus Mainz. Gemeinsam mit seinem Bruder Florian hat er das Unternehmen 2006 als klassisches Systemhaus gestartet. Heute betreut er mehr als 150 Kunden und sorgt mit einem Team von über 40 IT-Experten dafür, dass die Infrastrukturen mittelständischer Unternehmen sicher, stabil und zukunftsfähig bleiben. Ihr gelebter Anspruch: IT-Lösungen mit Weitblick, die Prozesse vereinfachen, statt sie aufzuhalten.