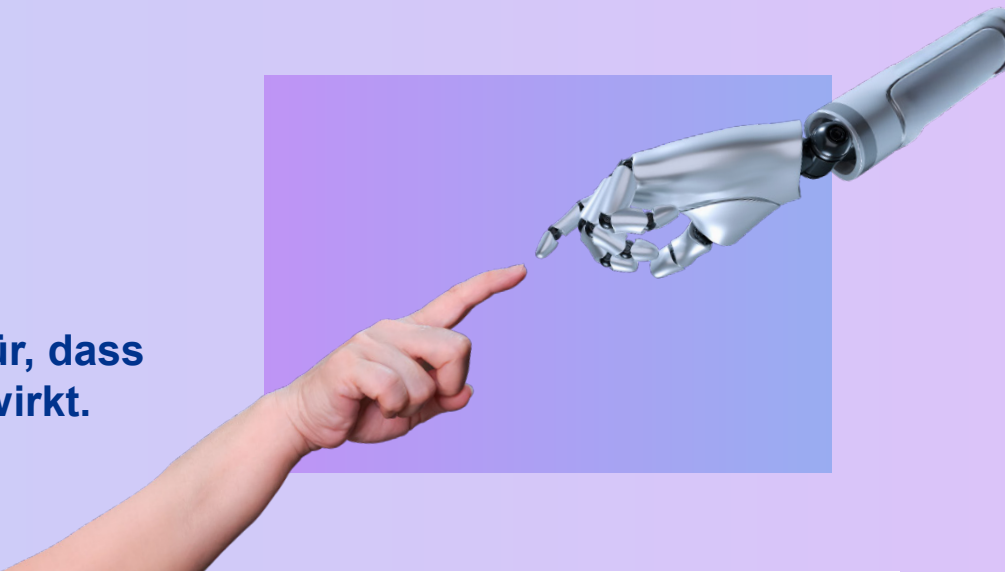


People first:

Menschen sorgen dafür, dass KI im Kundenservice wirkt.



Wie gelingt exzellenter Kundenservice in einer Welt, in der KI den Takt vorgibt, aber Menschen den Unterschied machen?

Diese Frage steht im Mittelpunkt unserer Studie zum Customer Service Excellence Framework.

Die Ergebnisse zeigen, wie personalisierte und proaktive Kundeninteraktion, Technologieeinsatz und Omnichannel-Support den Kundenservice transformieren und warum der Mensch dabei der entscheidende Erfolgsfaktor bleibt.

Doch technologische Innovation allein reicht nicht. Erst wenn Mitarbeitende gezielt eingebunden, geschult und gehört werden, entfaltet KI ihr volles Potenzial als Treiber für Servicequalität und Kundenzufriedenheit.

Im Kontext des Customer Service Excellence Frameworks:

Smarter Kundenservice durch künstliche Intelligenz



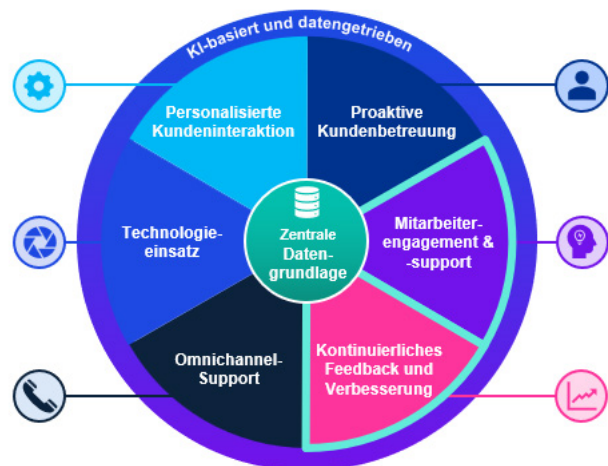
Nahtlose Customer Experience neu denken – mit KI als Wegbereiter



KI wirkt erst, wenn Menschen sie sicher anwenden – unsere Befragung zeigt klare Lücken:

- Nur **5 %** der Unternehmen bieten durchgängig umfassende Unterstützung für ihre Teams
- Laut **56 %** der Befragten sind die Mitarbeitenden nicht ausreichend für KI geschult
- Nur **3 %** bewerten ihre Belegschaft als KI-ready
- Bei **41 %** der Unternehmen existieren keine geregelten Feedback-Loops

Unser Framework für exzellenten Kundenservice:



So wird KI zum Teamprojekt: unser Ansatz für Engagement und Feedbackkultur



1. Einbinden und Aktivieren

Die frühzeitige Einbindung schafft Akzeptanz, steigert die Nutzung von KI und macht Mitarbeitende zu Mitgestaltenden.



2. Fähigkeiten ausbauen

Gezielte und kontinuierliche Schulungen erhöhen die Sicherheit im Umgang mit KI, fördern die Motivation und heben Teams nachhaltig auf KI-ready.



3. Optimieren und Skalieren

Geteiltes Wissen und konkrete Praxisbeispiele aus dem Service-Alltag ermöglichen die wirksame Skalierung und kontinuierliche Weiterentwicklung von KI-Lösungen.

Quelle: KPMG in Deutschland, Unternehmensbefragung, August 2024 (n = 110 deutsche Unternehmen mit ≥ 501 Beschäftigten, CAWI). Befragt wurden Management- und Mitarbeitendenebenen aus den Branchen Retail, Industrial Manufacturing, Automotive, Telekommunikation, Banking, Insurance, Transport & Logistik sowie Tourismus.

Kontakt

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Jörg Schwarz

Director
Consulting
Technology Transformation

Mitwirkende



Anne Lutze

Senior Managerin
Consulting
Technology Transformation



Anita Eisterlehner

Senior Managerin
Consulting
Technology Transformation

www.kpmg.de

www.kpmg.de/socialmedia



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2026 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, eine Aktiengesellschaft nach deutschem Recht und ein Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Limited, einer Private English Company Limited by Guarantee, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind Marken, die die unabhängigen Mitgliedsfirmen der globalen KPMG-Organisation unter Lizenz verwenden.